

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA PRODI D-III KEBIDANAN DALAM PRAKTEK LABORATORIUM DI STIKES PRIMA NUSANTARA BUKITTINGGI TAHUN 2014

¹ Evi Susanti, ² Dian Sari
¹ STIKes Prima Nusantara Bukittinggi
*email : evzon80@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari fenomena dalam praktek laboratorium. Praktek laboratorium bagi mahasiswa prodi D-III Kebidanan sangat penting agar lulusan D-III Kebidanan nantinya menjadi seorang bidan yang profesional. Keadaan laboratorium yang tidak memuaskan akan berdampak kepada pelaksanaan praktek mahasiswa di lapangan, mahasiswa tidak mengerti dengan tindakan yang akan diberikannya kepada pasien di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Prodi D-III Kebidanan dalam praktek laboratorium.

Penelitian ini dilaksanakan di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi, desain penelitian *Cross Sectional*, bulan Maret sampai Oktober 2014, jumlah sampel 58 orang dan tehnik sampel *proportionale random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan kuesioner, data diolah dan dianalisis dengan komputer.

Hasil penelitian didapatkan bahwa lebih dari separoh responden memiliki persepsi kehandalan baik (62,1%), daya tanggap baik (69%), empati baik (62,1%), wujud baik (65,5%), dan lebih dari separoh responden puas dalam praktek laboratorium (62,7%). Berdasarkan variabel yang diteliti, semua variabel memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam praktek laboratorium dengan nilai $p < 0,05$.

Diharapkan STIKes Prima Nusantara Bukittinggi terus memperhatikan kebutuhan mahasiswa agar kepuasan mahasiswa dalam praktek laboratorium tetap baik, dan mahasiswa diharapkan untuk meningkatkan kompetensi dengan memotivasi diri sendiri untuk berlatih secara mandiri.

Kata Kunci: Kepuasan, Praktek Laboratorium

ABSTRACT

This study originated from a phenomenon in laboratory practice. Laboratory practice for students Prodi D-III Midwifery very important that the D-III Midwifery graduates later became a professional midwife. Unsatisfactory state of the laboratory will affect the implementation of student practice in the field, students do not understand the actions that will be given to patients in the field. This study aims to determine the factors that affect student satisfaction Prodi D-III Midwifery in laboratory practice.

The research was conducted in STIKes Prima Nusantara Bukittinggi, cross sectional study design, March to October 2014, the number of samples and 58 samples proportionale random sampling technique. Data collected through documentation and questionnaires, the data is processed and analyzed by computer.

The results showed that seem to be more than half of the respondents have a good perception of reliability (62,1 %), good responsiveness (69 %), a good empathy (62,1 %), good form (65,5 %), and more than half of the respondents satisfied in laboratory practice (62,7 %). Based on the studied variables, all variables have a significant relationship to student satisfaction in laboratory practice with $p < 0,05$.

Expected STIKes Prima Nusantara Bukittinggi continued attention to the needs of students to student satisfaction remains good laboratory practice, and students are expected to improve the competence to motivate yourself to practice independently.

Keywords: Satisfaction, Students, Prodi Midwifery Diploma

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Pendidikan sangat berperan dalam membentuk baik dan buruknya pribadi manusia menurut ukuran normatif. Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius menangani bidang pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri untuk hidup

bermasyarakat, berbangsa dan bernegara (Depkes RI. 2002).

Menanggapi hal tersebut, perlu dilakukan peningkatan kualitas pendidikan dibidang kesehatan melalui tenaga kesehatan sehingga pelayanan kesehatan tercapai secara optimal. Sesuai dengan Rencana Strategi Depkes RI 2005-2009 dalam program sumber daya kesehatan bertujuan meningkatkan jumlah, jenis, mutu dan penyebaran tenaga kesehatan

termasuk sumber daya manusia kesehatan serta pemberdayaan profesi kesehatan sesuai dengan kebutuhan pembangunan kesehatan. Pendidikan D-III Kebidanan diselenggarakan Sumber Daya Manusia di bidang kesehatan (Depkes RI).

Pendidikan D-III Kebidanan berpedoman pada kurikulum nasional tahun 2002, yang berorientasi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangan profesi dan penyusunannya mengacu pada kompetensi Inti Bidan Indonesia. Kompetensi Inti Bidan Indonesia tersebut terbagi menjadi 5 kelompok kompetensi yang disesuaikan dengan kelompok mata kuliah yang diatur dalam Surat Keputusan Mendiknas 232/U/2000 (Depkes RI. 2002).

Pada institusi pendidikan kebidanan, mahasiswa diwajibkan mengikuti kegiatan praktek klinik lapangan. Kegiatan prakteknya ditempatkan di pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas ataupun Bidan Praktek Swasta. Kegiatan praktek mahasiswa kebidanan merupakan proses pembelajaran klinik yang sangat dibutuhkan mahasiswa selama praktek. Mahasiswa yang praktek ini telah menyelesaikan pembelajaran teori di akademik masing-masing (Depkes RI. 2002).

Agar dapat menghasilkan tenaga bidan yang profesional di lapangan maka sangatlah dibutuhkan pengelolaan pendidikan yang berkualitas. Berkualitas suatu produk baik barang maupun jasa dapat menentukan tingkat kepuasan para pelanggannya. Kepuasan adalah istilah *evaluative* yang menggambarkan suka dan tidak suka. Pengukuran tingkat kepuasan sangat erat kaitannya dengan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggannya (mahasiswa). Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dilakukan melalui pengukuran persepsi mahasiswa tentang yang diterima (memuaskan atau mengecewakan), termasuk juga lamanya waktu pelayanan. Yang dimaksud dengan persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba (kerja indra) sekitar kita (winarsih. 2007).

Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas layanan, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan, termasuk di dalamnya adalah kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan. Kelima faktor tersebut adalah kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan berwujud (*tangibel*) (Winarsih. 2007)

Kompetensi D-III Kebidanan dapat dicapai melalui praktek di laboratorium maupun di lahan praktek (praktek lapangan). Apabila pelayanan yang diberikan baik (sesuai dengan kompetensi yang harus dimiliki) maka akan dapat membantu pemerintah dalam rangka menurunkan Angka Kematian Ibu maupun Angka Kematian Bayi (Depkes RI. 2002).

Dalam mendukung target WHO *Milenium Goal* tahun 2015, menurunkan angka kematian bayi 15/1000

kelahiran hidup dan angka kematian ibu 12/100.000 kelahiran hidup, *the UN Milenium Summit on Sustainable Development* ada 10 program pengentasan kemiskinan, yang 8 diantaranya terkait langsung dengan pelayanan kebidanan (Depkes RI. 2002).

Pendidikan D-III Kebidanan dilakukan secara teori maupun praktek, baik praktek di laboratorium maupun praktek lapangan. Praktek laboratorium adalah strategi pembelajaran atau bentuk pembelajaran yang digunakan untuk membelajarkan secara bersama-sama kemampuan psikomotorik (keterampilan), kognitif (pengetahuan) dan afektif (sikap) yang menggunakan sarana laboratorium (Winarsih. 2007)

Praktek laboratorium secara umum bertujuan agar mahasiswa memperoleh pengalaman belajar dalam hal menerapkan teori yang sudah dipelajarinya, sesuai dengan materi pembelajaran yang diberikan oleh dosen mata kuliah yang bersangkutan walaupun mahasiswa belum secara utuh menerapkannya pada dunia kerja nyata. Dalam hal ini mahasiswa mampu menerapkannya sebagai bahan pelatihan dan persiapan untuk penerapan praktek klinik nantinya dan membangkitkan minat dan rasa percaya diri dalam melakukan praktek (Winarsih. 2007)

Pelaksanaan dalam praktek laboratorium kebidanan dibutuhkan keterlibatan petugas laboratorium dan pengelola Prodi Kebidanan, selain dari dosen yang mengajar. Seperti yang di atur dalam kurikulum nasional Pendidikan D-III Kebidanan dinyatakan bahwa 1 SKS (Satuan Kredit Semester) Praktek setara dengan 2 kali 50 menit atau 100 jam perminggu (Winarsih. 2007)

Pembelajaran praktek laboratorium diberikan kepada mahasiswa D-III Kebidanan sejak semester II dalam prakteknya mahasiswa dituntun oleh dosen kemudian latihan mandiri secara kelompok, dengan demikian mahasiswa lulusan D-III Kebidanan dapat menjadi figur seorang bidan yang profesional, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang menunjang dibidang kesehatan. Kemauan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran praktek laboratorium sangat menentukan kemampuan mahasiswa dalam melakukan tindakan kepada pasien, sehingga penguasaan belajar mahasiswa yang tinggi dalam mengikuti pembelajaran praktek laboratorium akan membentuk seorang bidan yang profesional unggul dalam keterampilan dan mampu memberikan pelayanan asuhan kebidanan yang baik kepada pasien (Depkes RI. 2002)

Berdasarkan hasil penelitian Sri winarsih (2007) yang berjudul pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekes Semarang tahun 2007 didapatkan bahwa persepsi mahasiswa tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud menunjukkan hanya variabel daya tanggap yang hasilnya lebih banyak dalam kategori baik yaitu sebesar 54,2% sedangkan

variabel kehandalan, kepastian, empati dan wujud menunjukkan hasil lebih banyak dalam kategori tidak baik. Untuk variabel kepuasan mahasiswa sebagian besar dalam kategori tidak puas yaitu sebesar 57,1% dan yang puas sebesar 42,9%.

Peneliti melakukan wawancara dengan petugas laboratorium yang menyatakan bahwa dari 4 Prodi di STIKes Prima Nusantara yang paling banyak melakukan kunjungan laboratorium untuk praktek mata kuliah yang ada praktek laboratoriumnya adalah mahasiswa Prodi D-III Kebidanan yang dihitung permahasiswa. Mata kuliah yang ada praktek laboratorium pada Prodi D-III Kebidana adalah Keterampilan Dasar Kebidanan I, Keterampilan Dasar Kebidanan II, Praktik Kebidanan I (Hamil, Bersalin, Nifas, KB, Neonatus, Bayi, Balita, dan Anak Pra Sekolah Normal), Praktek Kebidanan II.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada hari Senin 9 Juni 2014 di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi, dari 20 orang mahasiswa D-III Kebidanan 12 diantaranya menyatakan bahwa belum puas dalam praktek laboratorium yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena mahasiswa menyatakan labornya sempit sehingga mahasiswa merasa tidak nyaman dalam praktek laboratorium dan fasilitasnya yang tidak memadai yang termasuk dalam faktor wujud, waktu yang tidak cukup dalam praktek yang termasuk dalam faktor empati, pelayanan dalam praktek laboratorium yang belum memuaskan yang termasuk dalam faktor daya tanggap, dan dosennya yang tidak tepat waktu masuk dalam faktor kehandalan sedangkan 8 orang lainnya menyatakan sudah puas dalam praktek laboratorium karena sebelum memulai praktek laboratorium dosen menjelaskan secara teori terlebih dahulu dengan benar sehingga mahasiswa dapat memahami praktek laboratorium dan dosen menggunakan tehnik demonstrasi sehingga mahasiswa dapat melaksanakan praktek laboratorium dengan baik yang termasuk dalam faktor kepastian.

Apabila laboratorium STIKes Prima Nusantara mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa serta dapat mempertahankan kualitasnya yang baik maka tidak menutup kemungkinan mahasiswa akan kembali berkunjung dan memberikan rekomendasi kepada mahasiswa lain agar mau berkunjung atau mengikuti praktek laboratorium. Dengan sendirinya mahasiswa akan lebih nyaman berada dilaboratorium, efektifitas belajar meningkat dan kompetensi belajar terutama praktikum dapat tercapai maksimal. Begitu juga sebaliknya, jika kepuasan mahasiswa tidak diperhatikan maka minat mahasiswa untuk berkunjung ke laboratorium akan berkurang dan tujuan pembelajaran tidak bisa tercapai dengan baik. Mahasiswa menjadi kurang kompeten dalam pembelajaran praktikum dan akan berpengaruh besar dalam Praktek Klinik mahasiswa kedepannya (Assegaff 2010).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa D-III Kebidanan dalam praktek laboratorium di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi tahun 2014.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *Analitik* dengan Desain penelitian *Cross sectional* dimana data yang menyangkut variabel indenpenden (daya tanggap, kepastian, empati, dan wujud) serta variabel dependen (kepuasan mahasiswa) di kumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2005). Penelitian ini telah dilakukan di Prodi D-III Kebidanan STIKes Prima Nusantara Bukittinggi. Penelitian telah dilakukan pada bulan Maret 2014 sampai bulan Maret 2015. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto 2006). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang di teliti (Notoatmodjo 2005). Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa D-III Kebidanan STIKes Prima Nusantara Bukittinggi tahun 2013/2014 yang pada saat penelitian sudah pernah mendapatkan pembelajaran praktek laboratorium di laboratorium kebidanan STIKes Prima Nusantara Bukittinggi yang berjumlah 348 mahasiswa dengan perincian, mahasiswa semester II sebanyak 79 mahasiswa, semester IV sebanyak 129 mahasiswa dan semester VI sebanyak 140 mahasiswa. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa yang mewakili kelompok populasi yang telah mengikuti pembelajaran praktek laboratorium di Laboratorium STIKes Prima Nusantara Bukittinggi. Sedangkan jumlah perhitungan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus (Notoatmodjo 2005) Jumlah sampel yaitu sebanyak 58 responden, dengan perincian :

- Dari semester II dipilih secara random sebanyak 13 mahasiswa
- Dari semester IV dipilih secara random sebanyak 22 mahasiswa
- Dari semester VI dipilih secara random sebanyak 23 mahasiswa

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa prodi D-III kebidanan dalam praktek laboratorium di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi yang dilakukan selama 2 hari dimulai pada tanggal 13 Oktober sampai dengan 15 Oktober tahun 2014. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 58 responden dengan teknik *proportional random sampling*.

Pengumpulan data dengan menggunakan angket penelitian. Setiap instrument telah diisi oleh responden, telah dikumpulkan dan telah diperiksa. Data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan komputersasi dan disajikan dalam bentuk tabel.

Hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis Univariat digunakan untuk melihat gambaran masing-masing variabel, sedangkan analisis bivariat untuk melihat hubungan antara dua variabel. Adapun hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kehandalan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Faktor Kehandalan dalam Praktek Laboratorium di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Tahun 2014

Kehandalan	f	%
Tidak Baik	22	37,9
Baik	36	62,1
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 58 responden lebih dari separuh yang menyatakan faktor kehandalan dalam praktek laboratorium baik yaitu 36 responden (62,1%).

Daya Tanggap

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap dalam Praktek Laboratorium di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Tahun 2014

Daya Tanggap	f	%
Tidak Baik	18	31
Baik	40	69
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 58 responden lebih dari separuh yang menyatakan faktor daya tanggap dalam praktek laboratorium baik yaitu 40 responden (69%).

Empati

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Faktor Empati dalam Praktek Laboratorium di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Tahun 2014

Empaty	f	%
Tidak Baik	22	37,9
Baik	36	62,1
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 58 responden lebih dari separuh yang menyatakan faktor empati dalam praktek laboratorium baik yaitu 36 responden (62,1%).

Wujud

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Faktor Wujud dalam Praktek Laboratorium di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Tahun 2014

Wujud	f	%
Tidak Baik	20	34,5
Baik	38	65,5
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 58 responden lebih dari separuh yang menyatakan faktor wujud dalam praktek laboratorium baik yaitu 38 responden (65,5%).

Kepuasan Mahasiswa

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Faktor Kepuasan dalam Praktek Laboratorium di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Tahun 2014

Kepuasan Mahasiswa	f	%
Tidak Puas	19	32,8
Puas	39	67,2
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 58 responden lebih dari separuh yang menyatakan puas dalam praktek laboratorium yaitu 39 responden (67,2%).

Analisis Bivariat

Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Tabel 6 Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa D-III Kebidanan dalam Praktek Laboratorium Di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Tahun 2014

Kehandalan	Kepuasan				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Baik	13	59,1	9	40,9	22	100	0,002
Baik	6	16,7	30	83,3	36	100	
Jumlah	19	32,8	39	67,2	58	100	

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 30 responden (83,3%), dibanding dengan responden yang menyatakan kehandalan tidak baik 9 responden (40,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa kehandalan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Tabel 7 Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Mahasiswa D-III Kebidanan dalam Praktek Laboratorium Di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Tahun 2014

Daya Tanggap	Kepuasan				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Baik	10	55,6	8	44,4	18	100	0,029
Baik	9	22,5	31	77,5	40	100	
Total	19	32,8	39	67,2	58	100	

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan daya tanggap yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 31 responden (77,5%), dibanding dengan responden yang menyatakan daya tanggap tidak baik 8 responden

(44,4%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Tabel 8 Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Mahasiswa D-III Kebidanan dalam Praktek Laboratorium Di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi

Empati	Kepuasan				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Baik	13	59,1	9	40,9	22	100	0,002
Baik	6	16,7	30	83,3	36	100	
Total	19	32,8	39	67,2	58	100	

Dari tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan empati yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 30 responden (83,3%), dibanding dengan responden yang menyatakan empati tidak baik 9 responden (40,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa empati berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

Hubungan Wujud Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Tabel 9 Hubungan wujud Terhadap Kepuasan Mahasiswa D-III Kebidanan dalam Praktek Laboratorium Di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi

Wujud	Kepuasan				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Baik	12	60	8	40	20	100	0,004
Baik	7	18,4	31	81,6	38	100	
Total	19	32,8	39	67,2	58	100	

Dari tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan wujud yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 31 responden (81,6%), dibanding dengan responden yang menyatakan wujud tidak baik 8 responden (40%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa wujud berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

PEMBAHASAN
Analisa Univariat
Kehandalan

Berdasarkan hasil analisa pada tabel .1 terhadap 58 responden di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi, menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi kehandalan tidak baik yaitu sebanyak 22 responden (37,9%), sedangkan responden yang memiliki persepsi kehandalan baik yaitu sebanyak 36 responden (62,1%), artinya lebih dari separuh yang memiliki persepsi kehandalan baik dalam praktek laboratorium.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Winarsih (2007) tentang pengaruh persepsi mutu pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa di Prodi kebidanan Magelang tahun 2007, memiliki persepsi kehandalan yang tidak baik yaitu sebanyak 99 responden (59%) sedangkan memiliki persepsi kehandalan yang baik yaitu sebanyak 69 responden (41%) dari 168 responden. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSUD Puri Asih Salatiga tahun 2009, dari 96 responden yang mempunyai persepsi kurang handal 33 responden (33,4%) dan mempunyai persepsi handal 63 responden (66,6%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Supranto J (2004) mengenai kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan. Institusi pendidikan memberikan pelayanan secara tepat semenjak pertama (*right the first time*) dan memenuhi janjinya.

Berdasarkan asumsi peneliti kehandalan dosen tidak baik karena jumlah mahasiswa yang cukup banyak menyebabkan mahasiswa yang duduk di bagian belakang tidak dapat melihat dengan jelas tindakan atau keterampilan yang dilakukan oleh dosen, selanjutnya asumsi peneliti kehandalan dosen baik karena dosen telah memberikan ilmunya secara maksimal dan jika ada ada jadwal yang pada saat itu dosen tidak bisa melakukan bimbingan praktek karena ada kegiatan lain yang sama jadwalnya dengan praktek laboratorium dosen dapat menggantinya di hari lain.

Daya Tanggap

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 4.2 terhadap 58 responden di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi, menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi daya tanggap tidak baik yaitu sebesar 18 responden (31%), sedangkan responden yang memiliki persepsi daya tanggap baik yaitu sebesar 40 responden (69%).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Winarsih (2007) tentang pengaruh persepsi mutu pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa di Prodi kebidanan magelang tahun 2007, memiliki persepsi daya tanggap yang tidak baik yaitu sebanyak 77 responden (45,8%) sedangkan memiliki persepsi daya tanggap yang baik yaitu sebanyak 91 responden (54,2%) dari 168 responden. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSUD Puri Asih Salatiga tahun 2009, dari 96 responden yang mempunyai persepsi kurang tanggap 27 responden (28,1%) dan mempunyai persepsi tanggap 69 responden (71,9%).

Hail penelitian ini sesuai dengan teori Supranto J (2004) mengenai daya tanggap merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerja untuk melayani.

Berdasarkan asumsi peneliti daya tanggap tidak baik karena jadwal dosen yang padat, selanjutnya asumsi peneliti daya tanggap baik karena dosen telah menjelaskan materi terlebih dahulu sebelum melakukan praktek dan dosen dengan segera menjelaskan pertanyaan yang ditanyakan oleh mahasiswa.

Empati

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 4.3 terhadap 58 responden di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi menyebutkan bahwa responden yang mempunyai persepsi empati yang tidak baik yaitu sebanyak 22 responden (37,9%), sedangkan responden yang mempunyai persepsi empati yang baik yaitu sebanyak 36 responden (62,1%).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Winarsih (2007) tentang persepsi mutu pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa, di dapatkan responden yang memiliki persepsi empaty yang tidak baik yaitu 88 responden (52,4%) dan yang memiliki persepsi empaty yang baik yaitu 80 responden (47,6%) dari 168 responden. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga tahun 2009, dari 96 responden yang mempunyai persepsi kurang empaty 47 responden (49%) dan mempunyai persepsi empaty 49 responden (51%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Supranto J (2004) mengenai empati merupakan kemudahan dalam melaksanakan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi empaty merupakan gabungan dari dimensi akses, komunikasi dan pemahaman.

Berdasarkan asumsi peneliti empati tidak baik karena dosen tidak bisa meluangkan waktu kepada responden untuk melakukan praktek laboratorium di luar jadwal yang telah ditentukan, jika masih ada beberapa responden yang belum paham dalam praktek laboratorium dosen lebih meminta bantuan kepada mahasiswa yang lebih pandai. Berdasarkan asumsi peneliti empati baik karena dosen telah memanggil mahasiswa yang bermasalah, mahasiswa yang ingin melakukan praktek mandiri di laboratorium di luar jadwal yang telah ditentukan, dosen dan pengelola laboratorium memberikan izin dengan syarat labor tetap rapi dan bersih setelah melakukan praktek.

Wujud

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 4.4 terhadap 58 responden di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi menyebutkan bahwa responden yang mempunyai persepsi wujud yang tidak baik yaitu sebanyak 20 responden (34,5%), sedangkan responden yang mempunyai persepsi wujud yang baik yaitu sebanyak 38 responden (65,5%).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Winarsih (2007) tentang persepsi mutu pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa, didapatkan responden yang memiliki persepsi wujud yang tidak baik yaitu sebanyak 100 responden (62,6%) dan yang memiliki persepsi wujud yang baik yaitu sebanyak 68 responden (37,4%) dari 168 responden. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga tahun 2009, dari 96 responden yang mempunyai persepsi wujud kurang baik 48 responden (50%) dan mempunyai persepsi baik 48 responden (50%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Lerbin dkk (2004) mengenai dimensi wujud mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja. Jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

Berdasarkan asumsi peneliti wujud tidak baik karena ruang laboratorium yang sempit dan jumlah mahasiswa yang banyak sehingga apabila mahasiswa akan ujian praktek maka mereka ramai di depan laboratorium untuk antri melakukan praktek. Berdasarkan asumsi peneliti wujud baik karena peralatan laboratorium sudah tertata dengan rapi sehingga mahasiswa dapat melakukan praktek dengan baik, mahasiswa dapat meminjamkan alat labor kepada pengelola untuk latihan mandiri di rumah atau di asrama dengan syarat alat labor di kembalikan dalam keadaan baik atau tidak rusak dan buku peminjaman alat sesuai jadwal pengembalian alat yang sudah ditetapkan.

Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 4.5 terhadap 58 responden di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi menyebutkan bahwa responden yang tidak puas yaitu sebanyak 19 responden (32,8%), sedangkan responden puas yaitu sebanyak 39 responden (67,2%).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Winarsih (2007) tentang persepsi mutu pembelajaran praktek terhadap kepuasan mahasiswa didapatkan dari 168 mahasiswa, responden yang tidak puas yaitu sebanyak 100 responden (60%), sedangkan responden yang puas yaitu 68 responden (40%). Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di

RSU Puri Asih Salatiga tahun 2009, dari 96 responden yang tidak puas 30 responden (31,3%) dan yang puas 66 responden (68,7%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Simamora (2001) mengenai kepuasan pelanggan, yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan asumsi peneliti responden puas dalam praktek laboratorium karena praktek laboratorium yang didapatkan telah membantu mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium, mahasiswa merasa percaya diri apabila menghadapi pasien langsung ketika melakukan praktek lapangan di rumah sakit, BPS, atau puskesmas. Berdasarkan asumsi peneliti responden tidak puas karena ada beberapa responden yang merasa waktu untuk praktek laboratorium sangat terbatas.

Analisis Bivariat

Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 30 responden (83,3%), dibanding dengan responden yang menyatakan kehandalan tidak baik 9 responden (40,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa kehandalan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

Responden yang memiliki persepsi kehandalan baik merasa puas dalam praktek laboratorium, pernyataan ini didukung oleh Simamora (2001) kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat, andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan atau memberikan pelayanan secara tepat. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Winarsih (2007) tentang pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa di prodi kebidanan poltekes Magelang tahun 2007, ada hubungan bermakna antara persepsi kehandalan dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai $p = 0,002$. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga tahun 2009, ada hubungan bermakna antara kehandalan dengan kepuasan klien dengan nilai $p = 0,0001$.

Menurut asumsi peneliti tentang kehandalan dengan kepuasan mahasiswa merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. Mahasiswa merasa puas karena dosen memberikan perkuliahan secara maksimal dan

teknik-teknik pengajaran yang bervariasi. Mahasiswa merasa tidak puas karena jumlah mahasiswa yang cukup besar dalam praktek laboratorium, dimana sebaiknya perbandingan antara mahasiswa dengan dosen saat pratikum adalah 1: 8, tetapi pada kenyataannya tidak sebesar itu sehingga mengakibatkan mahasiswa sulit untuk melihat atau memperhatikan tindakan yang dilakukan oleh dosen. Pengaturan jadwal yang belum tepat, tapi dosen yang bersangkutan tetap menggantinya dengan hari lain atau di luar jadwal yang telah ditetapkan dalam memberikan praktek di laboratorium.

Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan daya tanggap yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 31 responden (77,5%), dibanding dengan responden yang menyatakan daya tanggap tidak baik 8 responden (44,4%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

Responden yang memiliki persepsi baik dalam daya tanggap merasa puas dalam praktek laboratorium. Pernyataan ini didukung oleh Simamora (2001) dimana daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan. Pengukuran persepsi daya tanggap merupakan penilaian yang bersifat *intangibile* (tidak terlihat) dengan menggunakan angket, berbeda dengan penilaian yang bersifat *tangible* (terlihat) yang dapat diperkirakan dengan indeks obyektif (pengukuran keras).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Winarsih (2007) tentang pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa di prodi kebidanan poltekes Magelang tahun 2007, tidak ada hubungan bermakna antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai $p = 0,758$. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga tahun 2009, ada hubungan bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan klien dengan nilai $p = 0,001$.

Menurut asumsi peneliti hubungan daya tanggap dengan kepuasan mahasiswa yaitu pengelola dan dosen harus bisa memperhatikan kebutuhan yang di perlukan oleh mahasiswa tersebut. Responden puas karena dosen cepat tanggap dalam memberikan atau melayani keinginan mahasiswa. Mahasiswa berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, seperti dari Sekolah Kejuruan dan SMA jurusan IPA atau IPS,

sebagai tempat kuliah pelarian, paksaan orang tua untuk menjadi tenaga kesehatan, dengan semua kondisi ini di butuhkan proses bimbingan yang ekstra. Selain itu, responden tidak puas terlihat dari motivasi mahasiswa yang masih rendah, dapat dilihat dari masih banyak mahasiswa yang belum melakukan praktek mandiri, hanya melakukan praktek laboratorium dengan dosen pembimbing saja.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Mahasiswa

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan empati yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 30 responden (83,3%), dibanding dengan responden yang menyatakan empati tidak baik 9 responden (40,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa empati berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

Responden yang memiliki persepsi empati yang baik merasa puas dalam praktek laboratorium, pernyataan ini didukung oleh teori simmamora (2001) empati (*emphaty*) yaitu kemudahan dalam melaksanakan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi *emphaty* ini merupakan gabungan dari dimensi :

- 1) Akses (*accses*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan
- 2) Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan
- 3) Pemahaman kepada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Winarsih (2007) tentang pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa di prodi kebidanan poltekes Magelang tahun 2007, ada hubungan bermakna antara persepsi empaty dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai $p = 0,036$. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSUD Puri Asih Salatiga tahun 2009, ada hubungan bermakna antara empaty dengan kepuasan klien dengan nilai $p = 0,003$.

Menurut asumsi peneliti persepsi empati perlu di perhatikan untuk menentukan kepuasan mahasiswa, jika dosen empati maka mahasiswa akan puas. Dalam pembelajaran praktek laboratorium, responden puas karena dosen telah mendengarkan keluhan-keluhan mahasiswa dan menanggapi dengan positif, namun yang menyebabkan responden tidak puas karena pertemuan antara dosen dengan mahasiswa hanya beberapa kali saja, selain itu karena keterbatasan waktu

tidak semua langkah di praktekkan, untuk langkah yang tertinggal dipelajari secara mandiri. mahasiswa menginginkan pertemuan tambahan yang lebih dekat antara dosen dengan mahasiswa, tidak hanya dalam pertemuan formal tetapi juga dalam pertemuan non formal. Dalam hal ini bisa kita menggunakan bimbingan dari kakak senior yang sudah melewati praktek tersebut dan mahasiswa bisa membuat jadwal tersendiri.

Hubungan Wujud Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan wujud yang baik lebih tinggi tingkat kepuasannya dalam praktek laboratorium 31 responden (81,6%), dibanding dengan responden yang menyatakan wujud tidak baik 8 responden (40%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, hal ini terbukti bahwa wujud berhubungan secara bermakna dengan kepuasan dalam praktek laboraorium.

Pernyataan ini didukung oleh teori Simmamora (2001) yaitu wujud (*tangible*) adalah bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi. Selain fasilitas fisik yang bersifat *tangible* (terlihat), salah satu faktor yang mempengaruhi belajar adalah alat bantu dan fasilitas belajar. Yang dimaksud dengan alat bantu adalah alat-alat yang digunakan pendidik (dosen/instruktur) dalam menyampaikan bahan pelajaran. Dan benda asli atau benda tiruan merupakan alat Bantu yang mempunyai intensitas paling tinggi untuk mempersepsikan bahan pengajaran sehingga dengan keadaan tersebut mahasiswa merasa nyaman untuk belajar.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Winarsih (2007) tentang pengaruh persepsi mutu pembelajaran praktek laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa di prodi kebidanan poltekes Magelang tahun 2007, ada hubungan bermakna antara persepsi wujud dengan kepuasan mahasiswa dengan nilai $p = 0,0005$. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ester (2009) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSUD Puri Asih Salatiga tahun 2009, ada hubungan bermakna antara wujud dengan kepuasan klien dengan nilai $p = 0,015$.

Menurut asumsi peneliti persepsi wujud sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Responden tidak puas karena jumlah mahasiswa yang banyak dan ruangan sempit sehingga mahasiswa tidak konsentrasi dalam praktek laboratorium. Mahasiswa merasa puas karena alat-alat labor yang mendukung dan adanya pantom sehingga memudahkan mahasiswa untuk latihan mandiri di labor.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada 85 responden di STIKes Prima Nusantara Bukittinggi, maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Sebagian dari responden (62,1%) memiliki persepsi kehandalan baik
2. Sebagian dari responden (69%) memiliki persepsi daya tanggap baik
3. Sebagian dari responden (62,1%) memiliki persepsi empati baik
4. Sebagian dari responden (65,5%) memiliki persepsi wujud baik
5. Lebih dari separoh responden (67,2%) puas terhadap pembelajaran praktek laboratorium.
6. Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan mahasiswa, secara statistik ($p=0,002$ dan $OR=7,222$)
7. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan mahasiswa, secara statistik ($p=0,0029$ dan $OR=4,306$)
8. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi empati dengan kepuasan mahasiswa, secara statistik ($p=0,002$ dan $OR=7,222$)
9. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi wujud dengan kepuasan mahasiswa, secara statistik ($p=0,004$ dan $OR=6,643$)

Saran

1. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa D-III Kebidanan dalam praktek labor melalui penelitian kualitatif sehingga jawaban yang diperoleh lebih dalam dan luas.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan kepada institusi pendidikan untuk terus memperhatikan kebutuhan mahasiswa agar tingkat kepuasan mahasiswa dalam praktek labor tetap baik dan motivasi mahasiswa dalam praktek lebih meningkat agar STIKes Prima Nusantara dapat meluluskan mahasiswa yang berkompeten dan dosen dapat meningkatkan kompetensi dan mencari informasi terbaru (*evidence based*) tentang dunia pendidikan khususnya kebidanan. Kemudian diharapkan kepada dosen sebelum memberikan praktek kepada mahasiswa, dosen melakukan persamaan persepsi agar tidak ada lagi teknik yang bervariasi.

1. Bagi Responden

Diharapkan responden untuk meningkatkan kompetensi dengan memotivasi diri sendiri untuk berlatih secara mandiri dalam praktek laboratorium agar dapat lulus sebagai bidan yang berkompeten. Dengan adanya motivasi belajar dari diri sendiri maka kita akan dapat mewujudkan keinginan kita.

DAFTAR PUSTAKA

Agni, AN. Waskito F. Suryadi E. Hadiyanto T. Budihardjo S. Kanapsiah M. 2000. Skill Lab, bagian Pendidikan Kedokteran UGM, Yogyakarta.

Dalam Sri Winarsih. *pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang, 2007*, tesis, Universitas Diponegoro.

Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta

Assegaf. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. [Tesis]. Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Depkes RI. 2002. *Kurikulum Nasional Pendidikan Diploma III Kebidanan*. Jakarta.

Harun, Haidar. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi* (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang). Tesis S2. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang

Hidayat, Aziz Alimul. 2008. *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.

Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Notoatmodjo, S. 2005. *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta : Andi Offset

Parasuraman, Zimbardo, Leippe, L., Valarie Zeithaml, 2007. *Marketing Service: Competing Through Quality*, New York: Free Press, 1991. Dalam Sri Winarsih. *pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang, 2007*, tesis, Universitas Diponegoro.

Simamora, B. 2000. *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Soepardan Suryani. 2008. *Konsep Kebidanan*. Jakarta: EGC

Sugiyono, 2008. *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta,

Tjiptono, F., dkk. 2003. *Total Quality Management, Edisi revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Undang-undang RI No 20 tahun 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Bandung: Citra Umbara

Widayatun TR, Ilmu Perilaku M.A 104, CV. Sagung Seto, 1991. Dalam Sri Winarsih. *Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang, 2007*, tesis, Universitas Diponegoro, 2007.

Widhiyanto, Erwan. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO Purwo Widodo di Siduarjo, Wonogiri*. Skripsi S1. Jurusan

Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Winarsih, Sri. 2007. *Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun*

2007, [Tesis]. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.

Yuliarmi, Ni Nyoman & Riyasa, Putu, 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Teknis Ekonomi. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007