Perbandingan tingkat kepuasan tentang pelayanan PKM UI antara mahasiswa Fakultas Kesehatan dan mahasiswa Fakultas Non Kesehatan Universitas Indonesia

Ratanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20277046&lokasi=lokal>

Abstrak

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kepuasan klien. Kepuasan klien yang rendah menggambarkan kualitas pelayanan berada dibawah standar. Kepuasan klien dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah karakteristik klien. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa fakultas kesehatan dan fakultas non kesehatan terhadap pelayanan PKM UI Serta faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan klien atau mahasiswa. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif komparatif pada 106 responden yang dilakukan di PKM UI Depok. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa fakultas kesehatan adalah 75,47 % dan mahasiswa fakultas non kesehatau adalah 62,26 %. Dari analisis data didapat bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan adalah mutu pelayanan.