

Laporan Survey

BADAN PENJAMINAN MUTU

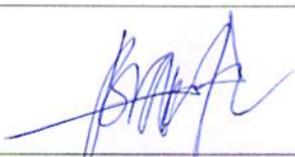
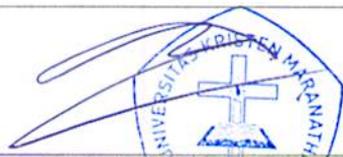
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survey Kepuasan Orang Tua Wisudawan/Wati

27 Oktober 2018

| PENGESAHAN | | |
|---|---|---|
| Disiapkan Oleh: | Diperiksa Oleh: | Disahkan Oleh: |
| Staf Badan Penjaminan Mutu | Kepala Bidang Penjaminan Mutu Internal | Kepala Badan Penjaminan Mutu |
|  |  |  |
| Felicia Hartanto, S.E. | Dr. Bram Hadianto, S.E., M.Si. | Andreas Widjaja, S.Si., M.Sc., Ph.D. |
| NIK: 810505 | NIK: 520031 | NIK: 720282 |

BADAN PENJAMINAN
MUTU

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| LATAR BELAKANG | 2 |
| TARGET SURVEI | 4 |
| METODE PENGUMPULAN DATA..... | 4 |
| UJI VALIDITAS INSTRUMEN | 4 |
| UJI RELIABILITAS INSTRUMEN | 6 |
| PROFIL RESPONDEN..... | 6 |
| DESKRIPSI RESPON KEPUASAN..... | 9 |
| KESIMPULAN | 14 |

LATAR BELAKANG

Kepuasan konsumen menjadi hal terpenting bagi sebuah perusahaan termasuk institusi yang bergerak dalam pendidikan. Universitas Kristen Maranatha (UKM) merupakan salah satu universitas yang ada di kota Bandung. Universitas ini berupaya untuk meningkatkan kepuasan para penggunanya termasuk orang tua dari wisudawan/wisudawati setiap tahunnya. Kepuasan difokuskan pada kualitas akademik dan administrasi yang diberikan oleh universitas. Survei ini dilaksanakan untuk mengumpulkan informasi tentang kepuasan orang tua wisudawan/wati terhadap UKM, ketika anaknya memasuki bangku kuliah sampai dengan lulus. Kepuasan orang tua wisudawan/wati sangat penting demi kemajuan Universitas Kristen Maranatha dalam perkembangannya di dunia pendidikan.

Dengan adanya kepuasan, para orang tua dapat merekomendasikan universitas ini pada rekanannya yang lain yang masih memiliki putra-putri yang baru lulus sekolah menengah umum untuk mengambil Maranatha sebagai tempat melanjutkan studi mereka selanjutnya. Dengan demikian, citra Universitas Kristen Maranatha sebagai kampus yang berkualitas tetap ada di kalangan masyarakat. Instrumen yang baru digunakan untuk mengukur kepuasan orang tua wisudawan di tahun 2018 terdiri dari 12 butir item pernyataan. Kedua belas item tersebut merupakan cerminan dari 4 aspek yang meliputi aspek reputasi (REP), aspek layanan (SERV), aspek informasi (INFO), aspek kepuasan keseluruhan (SAT). Item pernyataan yang dimaksudkan yaitu:

1. UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anak saya sesuai dengan bidangnya (REP1).
2. UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat (REP2).
3. Sistem informasi akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya (INFO1).
4. Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu (INFO2).
5. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan (SERV1).
6. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik (SERV2).
7. Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan (SERV3).
8. Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/Jurusan/Program Studi yang diikuti oleh anak saya (REP3).
9. Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/Jurusan/Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat (REP4).

10. Secara keseluruhan, kepuasan saya terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anak saya (SAT1).
11. Secara keseluruhan, menurut saya biaya studi yang saya keluarkan nilainya lebih tinggi dari kualitas pendidikan yang diterima (SAT2).
12. Saya akan merekomendasikan UK. Maranatha kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa (SAT3).

TARGET SURVEI

Populasi yang menjadi target untuk survei kepuasan orang tua wisudawan/wati ini adalah orang tua dari wisudawan/wati.

METODE PENGUMPULAN DATA

Survei ini telah dilaksanakan dengan cara penyebaran dengan menggunakan kertas, sehingga para responden mengisi survei tertulis yang dikumpulkan kepada BPM.

UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan kemampuan item pernyataan dalam kuesioner dalam mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur (Ghozali, 2009:49)¹. Uji validitas yang digunakan yaitu uji *confirmatory factor analysis* (CFA). CFA mengelompokkan masing-masing item pernyataan ke dalam beberapa faktor dengan menggunakan metode *varimax*. Metode ini sangat berhasil sebagai pendekatan analitik untuk mendapatkan rotasi ortogonal suatu faktor. Dalam konteks survei ini, pengertian faktor identik dengan aspek.

Menurut Ghozali (2009:53)¹, sebelum melakukan analisis faktor, kecukupan sampel perlu dilihat lebih dulu. Untuk itu maka nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) dapat digunakan. Nilai KMO MSA yang dikehendaki harus lebih besar dari 0,5 sebagai syarat CFA dapat diterapkan. Selengkapnya nilai KMO MSA dapat dilihat pada Tabel 1.

¹ Ghozali (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Tabel 1. Nilai KMO and Uji Bartlett

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | ,831 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 1083,411 |
| | df | 66 |
| | Sig. | ,000 |

Sumber: Ouput IBM SPSS 19.

Terlihat nilai KMO MSA dalam Tabel 1 sebesar 0,831. Nilai ini lebih besar dari pada nilai KMO yang disyaratkan sebesar 0,5. Dengan demikian, jumlah sampel cukup untuk melakukan analisis faktor.

Secara ideal item pernyataan dikatakan valid apabila semua item pernyataan yang ada pada telah mengelompok berdasarkan 4 (empat) aspek yang digunakan setelah metode *varimax* digunakan. Namun dalam kenyataannya, tidak mungkin semua item pernyataan mengelompok berdasarkan aspek tersebut. Item pernyataan yang tidak valid perlu dieliminasi. Setelah item pernyataan yang tidak valid tereliminasi, maka diperoleh item pernyataan valid yang mengelompok berdasarkan 4 (empat) aspek tersebut. Informasi tentang item pernyataan valid dapat dilihat pada *rotated component matrix*. Selengkapnya, hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Analisis Faktor:
Rotated Component Matrix^a**

| | Component | | | |
|-------|-----------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| REP1 | | | ,776 | |
| REP2 | | | ,797 | |
| INFO1 | | ,869 | | |
| INFO2 | | ,884 | | |
| SERV1 | ,858 | | | |
| SERV2 | ,860 | | | |
| SERV3 | ,803 | | | |
| SAT2 | | | | ,854 |
| SAT3 | | | | ,758 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Sumber: Ouput IBM SPSS 19.

Pada Tabel 2, terlihat item yang valid untuk mencerminkan aspek reputasi (REP) yaitu REP1 dan REP2, untuk mencerminkan aspek informasi (INFO) yaitu INFO1 dan INFO2, untuk mencerminkan aspek pelayanan (SERV) yaitu SERV1, SERV2 dan SERV3, dan untuk aspek kepuasan (SAT) yaitu SAT2 dan SAT3.

UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach Alpha dengan angka tertentu. Sebagai *rule of thumb*, angka tertentu yang disyaratkan oleh Nunnally (1960) dalam Ghozali (2009)² yaitu 0,6. Apabila nilai Cronbach Alpha atas item-item pernyataan yang mencerminkan aspek yang diukur berada di atas 0,6, maka item-item pernyataan tersebut bersifat reliabel.

Tabel 3 menunjukkan nilai Cronbach Alpha dari item pernyataan yang valid. Terlihat nilai Cronbach Alpha atas gabungan jawaban item-item pernyataan atas aspek reputasi, informasi, dan pelayanan berada di atas 0,6. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat dinyatakan item-item pernyataan untuk aspek-aspek tersebut reliabel.

Terlihat nilai Cronbach Alpha atas gabungan jawaban item-item pernyataan atas aspek kepuasan berada di bawah 0,6. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat dinyatakan item-item pernyataan untuk aspek ini tidak reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Aspek | Jumlah Item Pernyataan Valid | Item Pernyataan Valid | Cronbach's Alpha |
|-----------|------------------------------|-----------------------|------------------|
| Reputasi | 2 | REP1, REP2 | 0,711 |
| Informasi | 2 | INFO1, INFO2 | 0,852 |
| Pelayanan | 3 | SERV1, SERV2, SERV3 | 0,850 |
| Kepuasan | 2 | SAT2, SAT3 | 0,513 |

Sumber: Ouput IBM SPSS 19

PROFIL RESPONDEN

Tabel 4 menunjukkan profil demografi dari wisudawan/wisudawati selaku anak responden. Profil demografi yang dimaksud meliputi usia, jenis kelamin, tahun angkatan masuk dan IPK para wisudawan/wisudawati. Survey kepuasan orang tua wisudawan/wati ini telah mendapatkan pengisian dari sebanyak 207 responden dengan total keseluruhan

² Ghozali, I (2009). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

yang wisuda sebanyak 1125 orang. Dengan demikian, *response rate* yang diberikan sebesar 18.40%.

Tabel 4. Profil Demografi Mahasiswa

| Variabel | Kategori Variabel | Frekuensi (n) | Persen (%) |
|----------------|------------------------------|---------------|------------|
| Usia | 20-25 tahun | 170 | 86.29% |
| | 26-30 tahun | 23 | 11.68% |
| | > 30 tahun | 4 | 2.03% |
| | Tidak mencantumkan identitas | 10 | - |
| | Total | 207 | 100.00% |
| Jenis Kelamin | Pria | 88 | 47.31% |
| | Wanita | 98 | 52.69% |
| | Tidak mencantumkan identitas | 21 | - |
| | Total | 207 | 100.00% |
| Tahun Angkatan | 2008-2011 | 12 | 7.23% |
| | 2012-2016 | 154 | 92.77% |
| | Tidak mencantumkan identitas | 41 | - |
| | Total | 207 | 100.00% |

Berdasarkan informasi pada Tabel 4, wisudawan/wisudawati selaku anak orang tua mayoritas berusia 20-25 tahun (86.29%), berjenis kelamin wanita (52.69%), dan berasal dari angkatan tahun 2012-2016 (92.77%).

Tabel 5 menunjukkan asal fakultas wisudawan/wisudawati. Terlihat pada Tabel 5, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Fakultas Ekonomi yang mendominasi jumlah (25.64%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Fakultas Teknik (21.03%), Fakultas Seni Rupa dan Desain (15.90%), Fakultas Psikologi (14.36%), Fakultas Kedokteran (7.69%), selebihnya berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (6.67%), Fakultas Sastra (4.10%), Fakultas Hukum (3.08%) dan Fakultas Kedokteran Gigi (1.54%).

Tabel 5. Asal Fakultas Wisudawan/Wisudawati

| Fakultas | Frekuensi (n) | Persen (%) |
|-----------------|---------------|------------|
| Ekonomi | 50 | 25.64% |
| Hukum | 6 | 3.08% |
| Kedokteran | 15 | 7.69% |
| Kedokteran Gigi | 3 | 1.54% |
| Psikologi | 28 | 14.36% |
| Sastra | 8 | 4.10% |

Tabel 5. Asal Fakultas Wisudawan/Wisudawati

| Fakultas | Frekuensi (n) | Persen (%) |
|------------------------------|----------------------|-------------------|
| Seni Rupa dan Desain | 31 | 15.90% |
| Teknik | 41 | 21.03% |
| Teknologi Informasi | 13 | 6.67% |
| Tidak mencantumkan identitas | 12 | - |
| Total | 207 | 100.00% |

Tabel 6 menunjukkan asal program studi wisudawan/wisudawati. Berdasarkan Tabel 6, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari program studi Psikologi yang mendominasi jumlah dalam acara wisuda yang diselenggarakan (14.74%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Program Studi Manajemen (10.00%), Teknik Sipil (9.47%), Akuntansi (8.95%), Teknik Industri (8.95%), Pendidikan Dokter (7.89%), Desain Interior (6.32%), Teknik Informatika (6.32%), Desain Komunikasi Visual (5.79%), D3 Seni Rupa dan Desain (4.21%), Magister Manajemen (3.68%), selebihnya berasal dari program studi Ilmu Hukum (3.16%), Sastra Inggris (3.16%), Teknik Elektro (2.63%), Magister Akuntansi (1.58%), Pendidikan Dokter Gigi (1.58%), Sastra China (0.53%), Sastra Jepang (0.53%), dan Sistem Informasi (0.53%).

Tabel 6. Asal Program Studi Wisudawan/Wisudawati

| Program Studi | Frekuensi (n) | Persen (%) |
|--------------------------|----------------------|-------------------|
| Akuntansi | 17 | 8.95% |
| D3 Seni Rupa dan Desain | 8 | 4.21% |
| Desain Interior | 12 | 6.32% |
| Desain Komunikasi Visual | 11 | 5.79% |
| Ilmu Hukum | 6 | 3.16% |
| Magister Akuntansi | 3 | 1.58% |
| Magister Manajemen | 7 | 3.68% |
| Manajemen | 19 | 10.00% |
| Pendidikan Dokter | 15 | 7.89% |
| Pendidikan Dokter Gigi | 3 | 1.58% |
| Psikologi | 28 | 14.74% |
| Sastra China | 1 | 0.53% |
| Sastra Inggris | 6 | 3.16% |
| Sastra Jepang | 1 | 0.53% |
| Sistem Informasi | 1 | 0.53% |
| Teknik Elektro | 5 | 2.63% |
| Teknik Industri | 17 | 8.95% |
| Teknik Informatika | 12 | 6.32% |
| Teknik Sipil | 18 | 9.47% |

Tabel 6. Asal Program Studi Wisudawan/Wisudawati

| Program Studi | Frekuensi (n) | Persen (%) |
|------------------------------|----------------------|-------------------|
| Tidak mencantumkan identitas | 17 | - |
| Total | 207 | 100.00% |

Tabel 7 memperlihatkan indeks prestasi kumulatif (IPK) wisudawan/wisudawati. Pada tabel tersebut, terlihat jumlah orang tua wisudawan/wisudawati dengan IPK pada kisaran 3.01-3.50 mendominasi pengisian survei ini (48.36%), disusul dengan kisaran IPK 3.51-4.00 (27.87%) dan kisaran IPK 2.50-3.00 (23.77%).

Tabel 7. Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) Wisudawan/Wisudawati

| IPK | Frekuensi (n) | Persen (%) |
|------------------------------|----------------------|-------------------|
| 2.50-3.00 | 29 | 23.77% |
| 3.01-3.50 | 59 | 48.36% |
| 3.51-4.00 | 34 | 27.87% |
| Tidak mencantumkan identitas | 85 | - |
| Total | 207 | 100.00% |

DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil survei kepuasan orang tua wisudawan/wisudawati yang sudah dilaksanakan secara manual melalui penyebaran kuesioner selengkapya dapat dilihat pada Tabel 8. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden tidak selalu 207 karena responden menganggap bahwa item pertanyaan tertentu tidak relevan untuk dijawab. Oleh karena itu, jika responden menjawab bahwa pertanyaan tidak relevan, respon tidak diperhitungkan dalam proses analisis. Dengan mengacu pada setiap butir pernyataan yang diajukan pada Tabel 8 maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut.

1. 60.39% dari jumlah responden menyatakan puas dan 34.78% menyatakan sangat puas atas pernyataan: UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anaknya sesuai pada bidangnya.
2. 61.35% dari jumlah responden menyatakan puas dan 30.92% menyatakan sangat puas atas pernyataan: UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat.
3. 58.45% dari jumlah responden menyatakan puas dan 26.09% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya.

4. 56.25% dari jumlah responden menyatakan puas dan 28.02% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu.
5. 60.39% dari jumlah responden menyatakan puas dan 32.37% menyatakan sangat puas atas pernyataan: UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan.
6. 60.39% dari jumlah responden menyatakan puas dan 30.43% menyatakan sangat puas atas pernyataan: UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik.
7. 50.72% dari jumlah responden menyatakan puas dan 31.88% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan.
8. 53.43% dari jumlah responden menyatakan puas dan 22.06% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya.
9. 52.45% dari jumlah responden menyatakan puas dan 29.41% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat.
10. 65.08% dari jumlah responden menyatakan puas dan 24.34% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kepuasan orang tua terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anaknya.
11. 84.66% dari jumlah responden menyatakan kualitas pendidikan yang diterima sesuai dengan biaya studi yang dikeluarkan dan 10.05% menyatakan kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan.
12. 69.84% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.05% menyatakan sangat setuju atas pernyataan : Saya akan merekomendasikan UK. Maranatha kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa.

Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan Oktober 2018

| Pernyataan | Sangat Puas | | Puas | | Ragu-Ragu | | Tidak Puas | | Sangat Tidak Puas | | n | Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas |
|---|-------------|--------|-------|--------|-----------|--------|------------|--------|-------------------|--------|-----|--|
| | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | | |
| | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | | |
| 1. UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anak saya sesuai pada bidangnya | 72 | 34.78% | 125 | 60.39% | 5 | 2.42% | 1 | 0.48% | 2 | 0.97% | 203 | 95.17% |
| 2. UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat | 64 | 30.92% | 127 | 61.35% | 8 | 3.86% | 2 | 0.97% | 1 | 0.48% | 201 | 92.27% |
| 3. Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya | 54 | 26.09% | 121 | 58.45% | 18 | 8.70% | 6 | 2.90% | 1 | 0.48% | 199 | 84.54% |
| 4. Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu | 58 | 28.02% | 117 | 56.52% | 13 | 6.28% | 8 | 3.86% | 2 | 0.97% | 196 | 84.54% |

Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan Oktober 2018

| Pernyataan | Sangat Puas | | Puas | | Ragu-Ragu | | Tidak Puas | | Sangat Tidak Puas | | n | Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas |
|--|-------------|--------|-------|--------|-----------|--------|------------|--------|-------------------|--------|-----|--|
| | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | | |
| | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | | |
| 5. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan | 67 | 32.37% | 125 | 60.39% | 5 | 2.42% | 3 | 1.45% | 1 | 0.48% | 200 | 92.75% |
| 6. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik | 63 | 30.43% | 125 | 60.39% | 6 | 2.90% | 2 | 0.97% | 3 | 1.45% | 196 | 90.82% |
| 7. Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan | 66 | 31.88% | 105 | 50.72% | 12 | 5.80% | 1 | 0.48% | 3 | 1.45% | 184 | 82.61% |
| 8. Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya | 45 | 22.06% | 109 | 53.43% | 18 | 8.82% | 3 | 1.47% | 1 | 0.49% | 175 | 75.49% |

Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan Oktober 2018

| Pernyataan | Sangat Puas | | Puas | | Ragu-Ragu | | Tidak Puas | | Sangat Tidak Puas | | n | Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas |
|--|-------------|--------|-------|--------|-----------|--------|------------|--------|-------------------|--------|-----|--|
| | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | Frek. | Persen | | |
| | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | | |
| 9. Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat | 60 | 29.41% | 107 | 52.45% | 15 | 7.35% | 0 | 0.00% | 1 | 0.49% | 182 | 81.86% |
| 10. Kepuasan orang tua terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anaknya | 46 | 24.34% | 123 | 65.08% | 7 | 3.70% | 4 | 2.12% | 6 | 3.17% | 180 | 89.42% |
| 11. Secara keseluruhan, kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan | 19 | 10.05% | 160 | 84.66% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 6 | 3.17% | 179 | 94.71% |
| 12. Saya bersedia untuk merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa. | 36 | 19.05% | 132 | 69.84% | 15 | 7.94% | 1 | 0.53% | 2 | 1.06% | 184 | 88.89% |

KESIMPULAN

Mengingat tingkat kepuasan orang tua wisudawan/wisudawati tidak ada yang kurang dari 60%, maka kesimpulan survei hanya menyoroti item pernyataan dengan tingkat respon kepuasan terendah. Tingkat kepuasan terendah berada pada item pernyataan nomor 8 yang menyatakan bahwa Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/Program Studi yang diikuti oleh anak saya. Tingkat kepuasan atas item pernyataan tersebut sebesar 75.49%. Berdasarkan hasil tersebut, maka tindak lanjut yang dapat diambil yaitu :

1. Program studi harus mewajibkan semua dosen untuk mengajar mahasiswa dengan mengacu pada capaian pembelajaran untuk menghasilkan profil lulusan yang telah ditetapkan berbasiskan *student-centered learning*.

LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN ORANG TUA WISUDAWAN/WATI

NO:



**UNIVERSITAS
KRISTEN
MARANATHA**

**Survei Kepuasan
Orang Tua Wisudawan/wati**

Survei ini dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Internal, sebuah unit resmi dari Badan Penjaminan Mutu, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Yth. Bapak/Ibu Orang Tua Wisudawan/wati Universitas Kristen Maranatha

Kami perwakilan dari Universitas Kristen Maranatha bermaksud mengumpulkan informasi tentang kepuasan Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha (UK. Maranatha), ketika anak Bapak/Ibu memasuki bangku kuliah sampai dengan lulus. Data yang kami peroleh akan diolah sebagai informasi yang dapat digunakan untuk lebih meningkatkan kualitas akademik dan administrasi. Kiranya Bapak/Ibu sudi meluangkan waktu untuk dapat mengisi kuesioner ini, dan mengembalikannya kepada para petugas kami. Terima kasih atas waktu yang diluangkan.

Catatan:

Mohon hanya mengisi 1 (satu) kuesioner saja untuk setiap pasangan orang tua atau wali wisudawan/wisudawati.

Profil Anak Bapak/ Ibu:

| | | | | | |
|---------------|---|----------------|----------------|---|-------------------------|
| Usia | : | tahun | Fakultas | : | |
| Jenis Kelamin | : | Pria / Wanita* | Program Studi | : | |
| Angkatan Thn | : | | IPK saat Lulus | : | |
| | | | Program | : | D3 / S1 / S2 / Profesi* |

*) coret yang tidak sesuai

Berikan tanda check (v) untuk setiap pernyataan di bawah ini, yang paling sesuai dengan kondisi sebenarnya. *Pilihlah salah satu pilihan yang tersedia:*

| No. | Dari awal sampai akhir masa pendidikan anak Bapak/Ibu di Maranatha Christian University (UK MARANATHA), tingkat kepuasan saya sebagai orang tua wisudawan/wati | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Ragu-Ragu | Puas | Sangat Puas | Tidak dapat saya jawab |
|-----|--|-------------------|------------|-----------|------|-------------|------------------------|
| | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 1 | UK MARANATHA telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anak saya sesuai pada bidangnya | | | | | | |
| 2 | UK MARANATHA telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat | | | | | | |
| 3 | Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK MARANATHA telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya | | | | | | |
| 4 | Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu | | | | | | |
| 5 | UK MARANATHA memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan | | | | | | |
| 6 | UK MARANATHA memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik | | | | | | |
| 7 | Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan | | | | | | |
| 8 | Pendidikan di UK MARANATHA memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya | | | | | | |
| 9 | Kualitas UK MARANATHA untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat | | | | | | |

10. Secara keseluruhan, kepuasan saya terhadap UK MARANATHA dalam mendidik anak saya (*pilih salah satu*):

A. SANGAT TIDAK PUAS

- B. TIDAK PUAS
- C. RAGU-RAGU
- D. PUAS
- E. SANGAT PUAS

11. Secara keseluruhan, menurut saya biaya studi yang telah saya keluarkan untuk anak saya (*pilih salah satu*):

- A. NILAINYA SESUAI DENGAN KUALITAS PENDIDIKAN YANG DITERIMA
- B. NILAINYA LEBIH RENDAH DARI KUALITAS PENDIDIKAN YANG DITERIMA
- C. NILAINYA LEBIH TINGGI DARI KUALITAS PENDIDIKAN YANG DITERIMA

12. Saya akan merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa (*pilih salah satu*):

- A. SANGAT TIDAK SETUJU
- B. TIDAK SETUJU
- C. RAGU-RAGU
- D. SETUJU
- E. SANGAT SETUJU

13. Hal-hal apa saja yang akan membuat saya lebih terdorong untuk merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya? (*tuliskan di bawah ini*)

14. Hal-hal apa saja yang sudah baik dan dapat dipertahankan oleh UK MARANATHA?

15. Hal-hal apa saja yang masih belum baik dan dapat ditingkatkan atau ditambahkan oleh UK MARANATHA?

Terima kasih atas waktu yang Bapak/Ibu luangkan untuk mengisi kuesioner kami tersebut. Kami sangat menghargai.

Apabila terdapat pertanyaan lebih lanjut, Bapak/Ibu dapat menghubungi kami pada nomor kontak yang tercantum.