

Laporan Survey

BADAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

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

PENDAHULUAN	3
PERANCANGAN INSTRUMEN	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER	6
UJI VALIDITAS	7
UJI RELIABILITAS	9
PROFIL RESPONDEN	10
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN.....	13
KESIMPULAN.....	34
LAMPIRAN KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN.....	35

PENDAHULUAN

Universitas Kristen Maranatha berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan kemahasiswaan bagi seluruh mahasiswa aktif di Universitas Kristen Maranatha. Oleh karena itu, setiap tahun survei terhadap layanan kemahasiswaan diupayakan untuk dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari mahasiswa aktif terhadap layanan kemahasiswaan.

Survei ini telah terlaksana sejak tahun 2009 saat Universitas Kristen Maranatha menerima Hibah PHKI, dan survei telah terlaksana pada tahun 2009, 2010, dan 2011. Sehubungan dengan pergantian pimpinan di tahun 2012, survei ini tidak dilakukan karena ada juga penyempurnaan dari instrumen yang digunakan, serta perubahan cara penyebaran kuesioner dari yang berupa kertas menjadi berupa kuesioner yang dapat diakses secara online. Pada laporan ini akan dijelaskan mengenai perkembangan instrumen, pertanyaan yang disempurnakan, metode penyebaran, dan akhirnya hasil dari pelaksanaan survei untuk tahun 2018.

PERANCANGAN INSTRUMEN

Pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan telah terlaksana melalui kuesioner tertulis, dan sejak tahun akademik 2013/2014 dilaksanakan secara online melalui situs <http://survey.maranatha.edu>. Dengan demikian, instrumen pengukuran kepuasan layanan kemahasiswaan telah disesuaikan untuk mengakomodir media penyebaran yang baru ini.

Universitas Kristen Maranatha menyadari pentingnya instrumen yang terus disempurnakan sehingga responden menjadi semakin nyaman dan mau untuk memberikan respon mereka. Oleh karena itu, untuk pengukuran kepuasan mulai tahun ajaran 2013/2014 sampai saat ini 2018/2019, Universitas Kristen Maranatha memodifikasi instrument tersebut dan melakukan perubahan untuk pelaksanaan survei secara online melalui situs <http://survey.maranatha.edu>.

Survei ini selanjutnya akan dilaksanakan setiap satu tahun sekali. Instrumen tersebut telah dimodifikasi untuk mempermudah pengisian dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam pengisiannya. Selain pertanyaan untuk profil partisipan dan pertanyaan terbuka untuk meminta masukan dan saran, pengukuran hanya dilakukan atas 54 butir aspek yang terbagi atas masing-masing indikator. Di bawah ini adalah daftar total 54 butir aspek dari 5 indikator yang ditanyakan dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan :

Tangibility:

1. Universitas Kristen Maranatha memiliki gedung yang megah dan modern.
2. Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.
3. Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.
4. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.
5. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang teater yang nyaman untuk berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan perkuliahan dan kemahasiswaan.
6. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang pertemuan (Ruang Paulus) yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.
7. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.
8. Universitas Kristen Maranatha memiliki *exhibition hall* yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.
9. Universitas Kristen Maranatha memiliki *student hall* yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.
10. Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.
11. Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.
12. Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.
13. Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.

Empathy:

1. Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
2. Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.
3. Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
4. Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.
5. Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.
6. Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.
7. Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya :
 - 7a. Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha
 - 7b. Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha
 - 7c. Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha
 - 7d. Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha
 - 7e. Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha

8. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.
9. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.
10. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.
11. Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.
12. Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.
13. Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
14. Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
15. Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
16. Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.
17. Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.
18. Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.
19. Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.

Reliability:

1. Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.
2. Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.
3. Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.
4. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan akses yang mudah bagi saya untuk mendapatkan informasi menyangkut beasiswa, pendaftaran, pembayaran uang kuliah maupun pendaftaran mata kuliah.
5. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.
6. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.
7. Dosen mampu menerapkan metode pembelajaran sesuai dengan sistem *student center learning* (diskusi, karya wisata, belajar kelompok, tanya jawab, eksperimen, pembelajaran dengan modul).

Responsiveness:

1. Program studi yang ada di Maranatha menginformasikan penjadwalan semua kegiatan yang berkenaan dengan akademik dengan jelas sehingga mahasiswa mengetahui pastinya layanan tersebut diberikan.
2. Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.
3. Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.
4. Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.

Assurance:

1. Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.
2. Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.
3. Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.
4. Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.
5. Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.
6. Universitas Kristen Maranatha telah menyediakan lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.

METODE PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan telah disebarkan melalui situs survei Universitas Kristen Maranatha yaitu <http://survey.maranatha.edu> secara online dan dapat diakses melalui internet. Untuk dapat menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk partisipasi survei melalui beberapa media berikut ini:

1. Email kepada para Ketua Program Studi agar mengingatkan kepada para mahasiswa untuk mengisi kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan.
2. Himbauan dari para dosen agar para mahasiswa mau mengisi kuesioner layanan kemahasiswaan.
3. Pemberitahuan melalui penyebaran surat kepada Ketua Program Studi untuk mengingatkan para mahasiswa untuk mengisi kuesioner kepuasan layanan kemahasiswaan.

UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan kemampuan item pernyataan dalam kuesioner dalam mengungkapkan sesuatu yang hendak diukurnya (Ghozali, 2009:49)¹. Uji validitas yang digunakan yaitu uji *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan menggunakan SEM berbasis kovarian. SEM berbasis kovarian digunakan karena jumlah responden lebih besar dari 200 orang (Ghozali, 2008)². Kriteria sebuah item pernyataan dinyatakan valid apabila item tersebut memiliki *loading factor* diatas 0,5 (Ghozali,2014)³. Selengkapnya, hasil uji validitas dengan menggunakan analisis ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai <i>loading factor</i>
Tangibility	TANG1	0,834	Valid
	TANG2	0,819	Valid
	TANG3	0,679	Valid
	TANG4	0,820	Valid
	TANG5	0,834	Valid
	TANG6	0,822	Valid
	TANG7	0,848	Valid
	TANG8	0,880	Valid
	TANG9	0,788	Valid
	TANG10	0,741	Valid
	TANG11	0,865	Valid
	TANG12	0,871	Valid
	TANG13	0,839	Valid
Empathy	EMP1	0,804	Valid
	EMP2	0,774	Valid
	EMP3	0,787	Valid
	EMP4	0,769	Valid
	EMP5	0,829	Valid
	EMP6	0,857	Valid
	EMP7A	0,844	Valid

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

² Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

³ Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 22.0*, Cetakan VI, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai <i>loading factor</i>	
	EMP7B	0,868	Valid	
	EMP7C	0,857	Valid	
	EMP7D	0,830	Valid	
	EMP7E	0,875	Valid	
	EMP8	0,808	Valid	
	EMP9	0,823	Valid	
	EMP10	0,865	Valid	
	EMP11	0,862	Valid	
	EMP12	0,851	Valid	
	EMP13	0,883	Valid	
	EMP14	0,902	Valid	
	EMP15	0,911	Valid	
	EMP16	0,895	Valid	
	EMP17	0,879	Valid	
	EMP18	0,854	Valid	
	EMP19	0,861	Valid	
	<i>Reliability</i>	REL1	0,902	Valid
		REL2	0,855	Valid
		REL3	0,905	Valid
REL4		0,889	Valid	
REL5		0,931	Valid	
REL6		0,904	Valid	
REL7		0,914	Valid	
<i>Responsiveness</i>	RES1	0,868	Valid	
	RES2	0,949	Valid	
	RES3	0,970	Valid	
	RES4	0,883	Valid	
<i>Assurance</i>	AS1	0,821	Valid	
	AS2	0,902	Valid	
	AS3	0,949	Valid	
	AS4	0,923	Valid	
	AS5	0,927	Valid	
	AS6	0,886	Valid	

Sumber: Output AMOS IBM SPSS 20

Pada Tabel 1, terlihat semua item pernyataan yang mencerminkan aspek *tangibility* (TANG1, TANG2, TANG3, TANG4, TANG5, TANG6, TANG7, TANG8, TANG9, TANG10, TANG11, TANG12, dan TANG13), aspek *empathy* (EMP1, EMP2, EMP3, EMP4, EMP5, EMP6, EMP7, EMP7A-E, EMP8, EMP9, EMP10, EMP11, EMP12, EMP13, EMP14, EMP15, EMP16, EMP17, EMP18, dan EMP19), aspek *reliability* (REL1, REL2, REL3, REL4, REL5, REL6, dan REL7), aspek *responsiveness* (RES1, RES2, RES3, dan RES4), dan aspek *assurance* (AS1, AS2, AS3, AS4, AS5, dan AS6) dinyatakan valid dinyatakan valid karena nilai *loading factor* atas item pernyataan tersebut lebih besar dari 0,5.

UJI RELIABILITAS

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)⁴ 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 2 menunjukkan nilai Cronbach Alpha dari item pernyataan yang valid. Terlihat nilai Cronbach Alpha atas gabungan jawaban item-item pernyataan atas setiap dimensi berada di atas 0,6. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat dinyatakan item-item pernyataan tersebut reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Aspek Kepuasan	Jumlah Item Pertanyaan Valid	Item Pernyataan Valid	Cronbach's Alpha
<i>Tangibility</i>	13	TANG1, TANG2, TANG3, TANG4, TANG5, TANG6, TANG7, TANG8, TANG9, TANG10, TANG11, TANG12, TANG13	0.963
<i>Empathy</i>	24	EMP1, EMP2, EMP3, EMP4, EMP5, EMP6, EMP7, EMP7A-E, EMP8, EMP9, EMP10, EMP11, EMP12, EMP13, EMP14, EMP15, EMP16, EMP17, EMP18, EMP19	0.984
<i>Reliability</i>	7	REL1, REL2, REL3, REL4, REL5, REL6, REL7	0.967
<i>Responsiveness</i>	4	RES1, RES2, RES3, RES4	0.956
<i>Assurance</i>	6	AS1, AS2, AS3, AS4, AS5, AS6	0.963

Sumber: Output IBM SPSS 20

⁴ Ghozali, I (2009). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survey layanan kemahasiswaan telah mendapatkan respon sebanyak 617 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019 sebanyak 6878 orang. Dengan demikian, *response rate* survey ini sebesar 8.97%. Tabel 3 menunjukkan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Responden tersebar pada berbagai fakultas seperti ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Fakultas Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2018

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Ekonomi	8	1.30%
Fakultas Hukum	11	1.78%
Fakultas Kedokteran	51	8.27%
Fakultas Psikologi	25	4.05%
Fakultas Sastra	2	0.32%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	507	82.17%
Fakultas Teknik	10	1.62%
Fakultas Teknologi Informasi	3	0.49%
Total	617	100.00%

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Seni Rupa dan Desain (82.17%), disusul oleh Fakultas Kedokteran (8.27%), dan Fakultas Psikologi (4.05%).

Tabel 4 menyajikan asal program studi responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal program studi, mayoritas responden berasal dari Program Studi S1 Desain Komunikasi Visual (45.50%), diikuti oleh responden yang berasal dari Program Studi S1 Desain Interior (36.50%), S1 Pendidikan Dokter (8.17%), dan S1 Psikologi (4.00%).

Tabel 4. Program Studi Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2018

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Profesi-Profesi Dokter	1	0.17%
S1-Pendidikan Dokter	49	8.17%
S1-Teknik Elektro	5	0.83%
S1-Teknik Sipil	5	0.83%
S1-Psikologi	24	4.00%
S1-Akuntansi	7	1.17%
S2-Magister Manajemen	1	0.17%

Tabel 4. Program Studi Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2018

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
S1-Desain Interior	219	36.50%
S1-Desain Komunikasi Visual	273	45.50%
S1-Seni Rupa Murni	3	0.50%
S1-Teknik Informatika	3	0.50%
S1-Ilmu Hukum	10	1.67%
Tidak mencantumkan identitas	17	-
Total	617	100.00%

Tabel 5 menyajikan asal angkatan mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini. Mayoritas mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini berasal dari angkatan 2017 (33.55%) disusul oleh angkatan 2015 (25.08%), angkatan 2016 (20.68%), dan angkatan 2014 (10.10%).

Tabel 5. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2018 Berdasarkan Tahun Angkatan

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2010	1	0.16%
2012	5	0.81%
2013	27	4.40%
2014	62	10.10%
2015	154	25.08%
2016	127	20.68%
2017	206	33.55%
2018	32	5.21%
Tidak mencantumkan identitas	3	-
Total	617	100.00%

Tabel 6 menyajikan distribusi mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei berdasarkan jenis kelamin. Terlihat pada tabel tersebut, terdapat 57.86% mahasiswa perempuan yang berpartisipasi dalam survei ini.

Tabel 6. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender	Frekuensi (n)	Persen (%)
Laki-laki	260	42.14%

Tabel 6. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender	Frekuensi (n)	Persen (%)
Perempuan	357	57.86%
Total	617	100.00%

Tabel 7 menyajikan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini. Pada tabel tersebut, terlihat mahasiswa dengan kisaran IPK 3.00 sampai 3.49 yang mendominasi partisipasi dalam survei ini (37.60%), disusul dengan mahasiswa dengan kisaran IPK 2.50 sampai 2.99 (22.85%), dan mahasiswa dengan kisaran IPK di atas atau sama dengan 3.5 (22.69%).

Tabel 7. Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2018

IPK	Frekuensi (n)	Persen (%)
Belum ada IPK	67	10.86%
IPK < 2.00	14	2.27%
IPK >= 3.5	140	22.69%
IPK 2.00 – 2.49	23	3.73%
IPK 2.50 – 2.99	141	22.85%
IPK 3.00 – 3.49	232	37.60%
Total	617	100.00%

Tabel 8 menyajikan status mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei sebagai penerima beasiswa maupun mahasiswa yang bukan sebagai penerima beasiswa. Pada tabel tersebut, mahasiswa pengisi kuesioner survei ini didominasi oleh mahasiswa yang bukan sebagai penerima beasiswa.

Tabel 8. Status Mahasiswa Yang Berpartisipasi dalam Survei 2018: Sebagai Penerima Beasiswa/Bukan Penerima Beasiswa

Status	Frekuensi (n)	Persen (%)
Tidak	515	83.47%
Ya	102	16.53%
Total	617	100.00%

DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di tahun 2018 ditampilkan di Tabel 9. Hasil survei di tahun 2018 ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 80.50% terhadap 54 butir yang dinilai. Adapun deskripsi respon kesetujuan⁵ atas item pernyataan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 55.75% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 24.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha (UKM) memiliki gedung yang megah dan modern.
2. Terdapat 61.10% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.67%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.
3. Terdapat 55.59% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 11.99%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.
4. Terdapat 59.32% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.12%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.
5. Terdapat 59.16% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 20.75%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang teater yang nyaman untuk berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan perkuliahan dan kemahasiswaan.
6. Terdapat 63.53% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.59%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang pertemuan (Ruang Paulus) yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.
7. Terdapat 50.08% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 33.55%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.
8. Terdapat 55.92% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.39%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki *exhibition hall* yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.
9. Terdapat 55.75% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.50%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki *student hall* yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.
10. Terdapat 54.46% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.69%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.

⁵ Dalam survei ini, respon kesetujuan dapat diidentikkan dengan respon kepuasan.

11. Terdapat 60.88% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.00%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.
12. Terdapat 61.26% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 24.80%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.
13. Terdapat 65.48% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.10%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.
14. Terdapat 60.62% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.29%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
15. Terdapat 59.97% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.29%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.
16. Terdapat 60.62% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.97%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
17. Terdapat 62.72% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.64%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.
18. Terdapat 64.02% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.45%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.
19. Terdapat 67.26% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.97%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.
20. Terdapat 67.42% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.45%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya.
21. Terdapat 63.53% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.61%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha.
22. Terdapat 64.67% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.97%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha.

23. Terdapat 64.67% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.64%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha.
24. Terdapat 62.99% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.01%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha.
25. Terdapat 65.96% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 11.35%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha.
26. Terdapat 57.21% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 26.42%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.
27. Terdapat 61.59% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 20.42%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.
28. Terdapat 65.48% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.99%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.
29. Terdapat 62.72% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.29%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.
30. Terdapat 62.07% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 21.56%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.
31. Terdapat 65.15% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.53%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
32. Terdapat 65.91% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.05%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
33. Terdapat 67.10% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.21%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
34. Terdapat 65.48% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.34%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.

35. Terdapat 64.51% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 18.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.
36. Terdapat 65.80% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 18.48%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.
37. Terdapat 66.40% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.07%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.
38. Terdapat 67.59% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.40%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.
39. Terdapat 63.15% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.42%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.
40. Terdapat 66.29% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.10%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.
41. Terdapat 67.26% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.40%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan akses yang mudah bagi saya untuk mendapatkan informasi menyangkut beasiswa, pendaftaran, pembayaran uang kuliah maupun pendaftaran mata kuliah.
42. Terdapat 69.04% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.78%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.
43. Terdapat 64.83% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.26%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.
44. Terdapat 68.07% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.72%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen mampu menerapkan metode pembelajaran sesuai dengan sistem *student center learning* (diskusi, karya wisata, belajar kelompok, tanya jawab, eksperimen, pembelajaran dengan modul).
45. Terdapat 68.40% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.05%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Program studi yang ada di Maranatha menginformasikan penjadwalan semua kegiatan yang berkenaan dengan akademik dengan jelas sehingga mahasiswa mengetahui pastinya layanan tersebut diberikan.

46. Terdapat 65.32% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.02%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.
47. Terdapat 64.45% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.37%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.
48. Terdapat 67.59% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.75%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.
49. Terdapat 65.80% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.42%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.
50. Terdapat 68.23% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.24%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.
51. Terdapat 68.23% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.86%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.
52. Terdapat 69.21% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.34%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.
53. Terdapat 68.99% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.56%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.
54. Terdapat 64.39% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.02%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah menyediakan lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
1. Universitas Kristen Maranatha memiliki gedung yang megah dan modern.	154	24.96%	344	55.75%	86	13.94%	33	5.35%	617	80.71%
2. Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.	109	17.67%	377	61.10%	101	16.37%	30	4.86%	617	78.77%
3. Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.	74	11.99%	343	55.59%	152	24.64%	48	7.78%	617	67.59%
4. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.	118	19.12%	366	59.32%	96	15.56%	37	6.00%	617	78.44%
5. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang teater yang nyaman untuk berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan perkuliahan dan kemahasiswaan.	128	20.75%	365	59.16%	92	14.91%	32	5.19%	617	79.90%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
6. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang pertemuan (Ruang Paulus) yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.	90	14.59%	392	63.53%	103	16.69%	32	5.19%	617	78.12%
7. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.	207	33.55%	309	50.08%	69	11.18%	32	5.19%	617	83.63%
8. Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>exhibition hall</i> yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.	169	27.39%	345	55.92%	73	11.83%	30	4.86%	617	83.31%
9. Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>student hall</i> yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.	108	17.50%	344	55.75%	131	21.23%	34	5.51%	617	73.26%
10. Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.	103	16.69%	336	54.46%	131	21.23%	47	7.62%	617	71.15%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
11. Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.	154	25.00%	375	60.88%	58	9.42%	29	4.71%	616	85.88%
12. Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.	153	24.80%	378	61.26%	54	8.75%	32	5.19%	617	86.06%
13. Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.	87	14.10%	404	65.48%	99	16.05%	27	4.38%	617	79.58%
14. Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	82	13.29%	374	60.62%	133	21.56%	28	4.54%	617	73.91%
15. Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.	82	13.29%	370	59.97%	124	20.10%	41	6.65%	617	73.26%
16. Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	80	12.97%	374	60.62%	126	20.42%	37	6.00%	617	73.58%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.	78	12.64%	387	62.72%	107	17.34%	45	7.29%	617	75.36%
18. Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.	83	13.45%	395	64.02%	110	17.83%	29	4.70%	617	77.47%
19. Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.	80	12.97%	415	67.26%	89	14.42%	33	5.35%	617	80.23%
20. Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya.	83	13.45%	416	67.42%	89	14.42%	29	4.70%	617	80.88%
21. Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha	84	13.61%	392	63.53%	112	18.15%	29	4.70%	617	77.15%
22. Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha	80	12.97%	399	64.67%	108	17.50%	30	4.86%	617	77.63%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
23. Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha	78	12.64%	399	64.67%	114	18.48%	26	4.21%	617	77.31%
24. Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha	74	12.01%	388	62.99%	122	19.81%	32	5.19%	616	75.00%
25. Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha	70	11.35%	407	65.96%	109	17.67%	31	5.02%	617	77.31%
26. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.	163	26.42%	353	57.21%	72	11.67%	29	4.70%	617	83.63%
27. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.	126	20.42%	380	61.59%	78	12.64%	33	5.35%	617	82.01%
28. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.	111	17.99%	404	65.48%	74	11.99%	28	4.54%	617	83.47%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
29. Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.	119	19.29%	387	62.72%	84	13.61%	27	4.38%	617	82.01%
30. Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.	133	21.56%	383	62.07%	68	11.02%	33	5.35%	617	83.63%
31. Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	102	16.53%	402	65.15%	85	13.78%	28	4.54%	617	81.69%
32. Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	105	17.05%	406	65.91%	81	13.15%	24	3.90%	616	82.95%
33. Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	100	16.21%	414	67.10%	76	12.32%	27	4.38%	617	83.31%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
34. Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.	107	17.34%	404	65.48%	74	11.99%	32	5.19%	617	82.82%
35. Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.	117	18.96%	398	64.51%	77	12.48%	25	4.05%	617	83.47%
36. Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.	114	18.48%	406	65.80%	72	11.67%	25	4.05%	617	84.28%
37. Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.	99	16.07%	409	66.40%	83	13.47%	25	4.06%	616	82.47%
38. Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.	95	15.40%	417	67.59%	78	12.64%	27	4.38%	617	82.98%
39. Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.	95	15.42%	389	63.15%	102	16.56%	30	4.87%	616	78.57%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
40. Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.	87	14.10%	409	66.29%	89	14.42%	32	5.19%	617	80.39%
41. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan akses yang mudah bagi saya untuk mendapatkan informasi menyangkut beasiswa, pendaftaran, pembayaran uang kuliah maupun pendaftaran mata kuliah.	95	15.40%	415	67.26%	81	13.13%	26	4.21%	617	82.66%
42. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.	85	13.78%	426	69.04%	75	12.16%	31	5.02%	617	82.82%
43. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.	88	14.26%	400	64.83%	99	16.05%	30	4.86%	617	79.09%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
44. Dosen mampu menerapkan metode pembelajaran sesuai dengan sistem <i>student center learning</i> (diskusi, karya wisata, belajar kelompok, tanya jawab, eksperimen, pembelajaran dengan modul).	97	15.72%	420	68.07%	74	11.99%	26	4.21%	617	83.79%
45. Program studi yang ada di Maranatha menginformasikan penjadwalan semua kegiatan yang berkenaan dengan akademik dengan jelas sehingga mahasiswa mengetahui pastinya layanan tersebut diberikan.	99	16.05%	422	68.40%	72	11.67%	24	3.89%	617	84.44%
46. Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	105	17.02%	403	65.32%	81	13.13%	28	4.54%	617	82.33%
47. Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	107	17.37%	397	64.45%	83	13.47%	29	4.71%	616	81.82%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

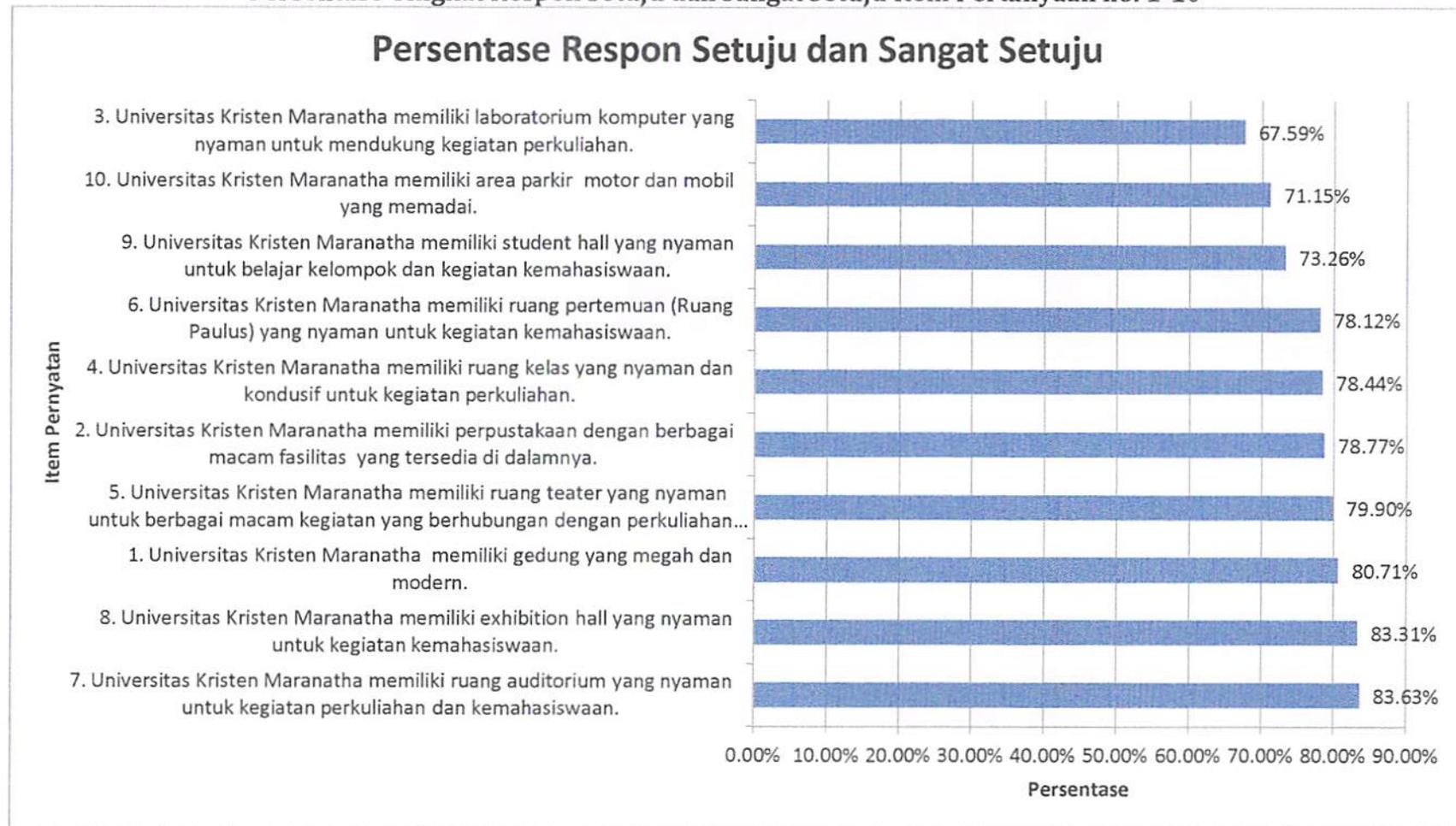
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
48. Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.	91	14.75%	417	67.59%	82	13.29%	27	4.38%	617	82.33%
49. Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.	89	14.42%	406	65.80%	87	14.10%	35	5.67%	617	80.23%
50. Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.	94	15.24%	421	68.23%	78	12.64%	24	3.89%	617	83.47%
51. Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.	104	16.86%	421	68.23%	67	10.86%	25	4.05%	617	85.09%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2018

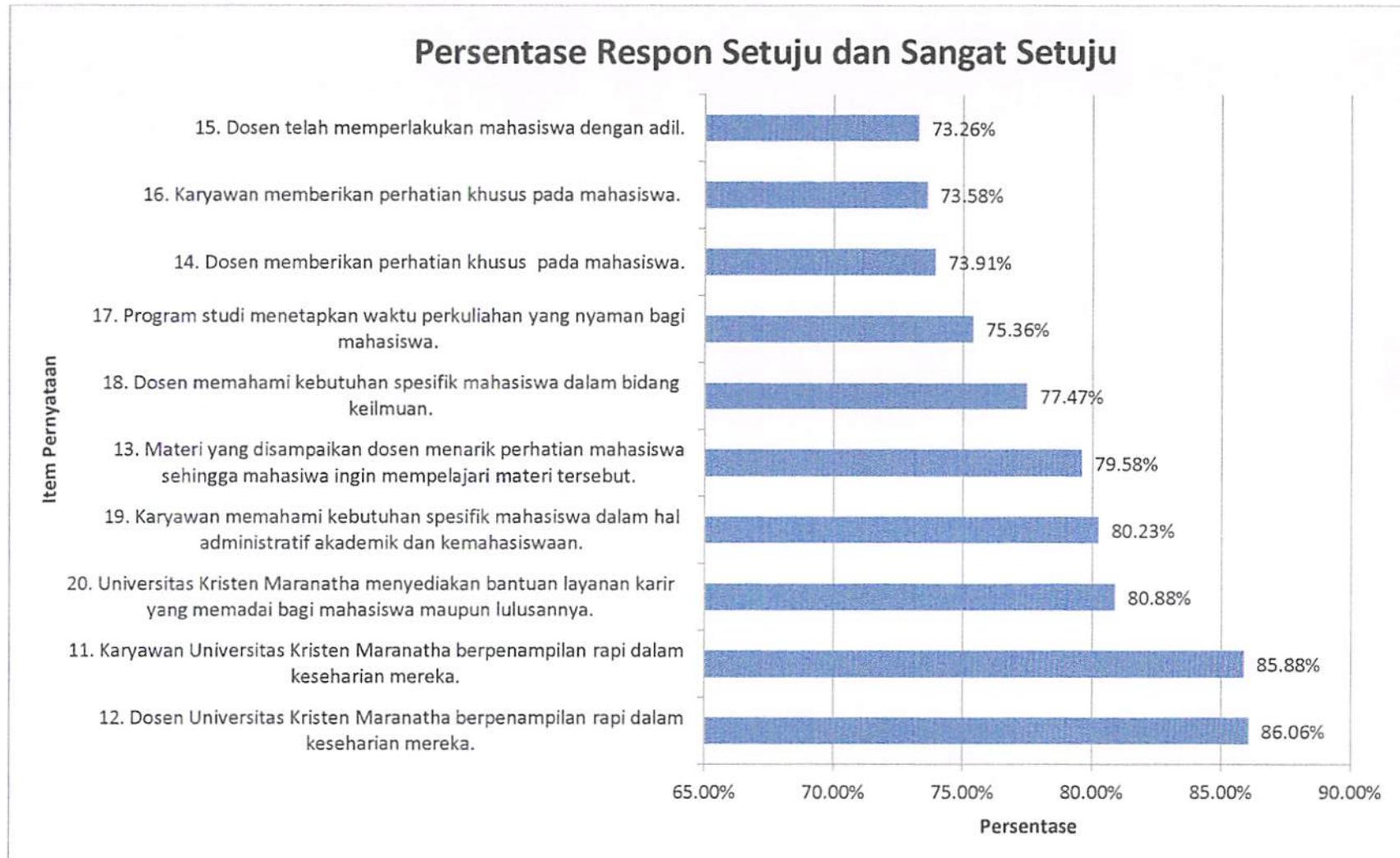
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
52. Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.	107	17.34%	427	69.21%	56	9.08%	27	4.38%	617	86.55%
53. Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.	102	16.56%	425	68.99%	60	9.74%	29	4.71%	616	85.55%
54. Universitas Kristen Maranatha telah menyediakan lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.	117	19.02%	396	64.39%	69	11.22%	33	5.37%	615	83.41%
Rata-rata Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju dari Responden										80.20%

Untuk memperjelas perbandingan respon-respon tersebut, maka respon tersebut juga diilustrasikan di dalam diagram batang di bawah ini.

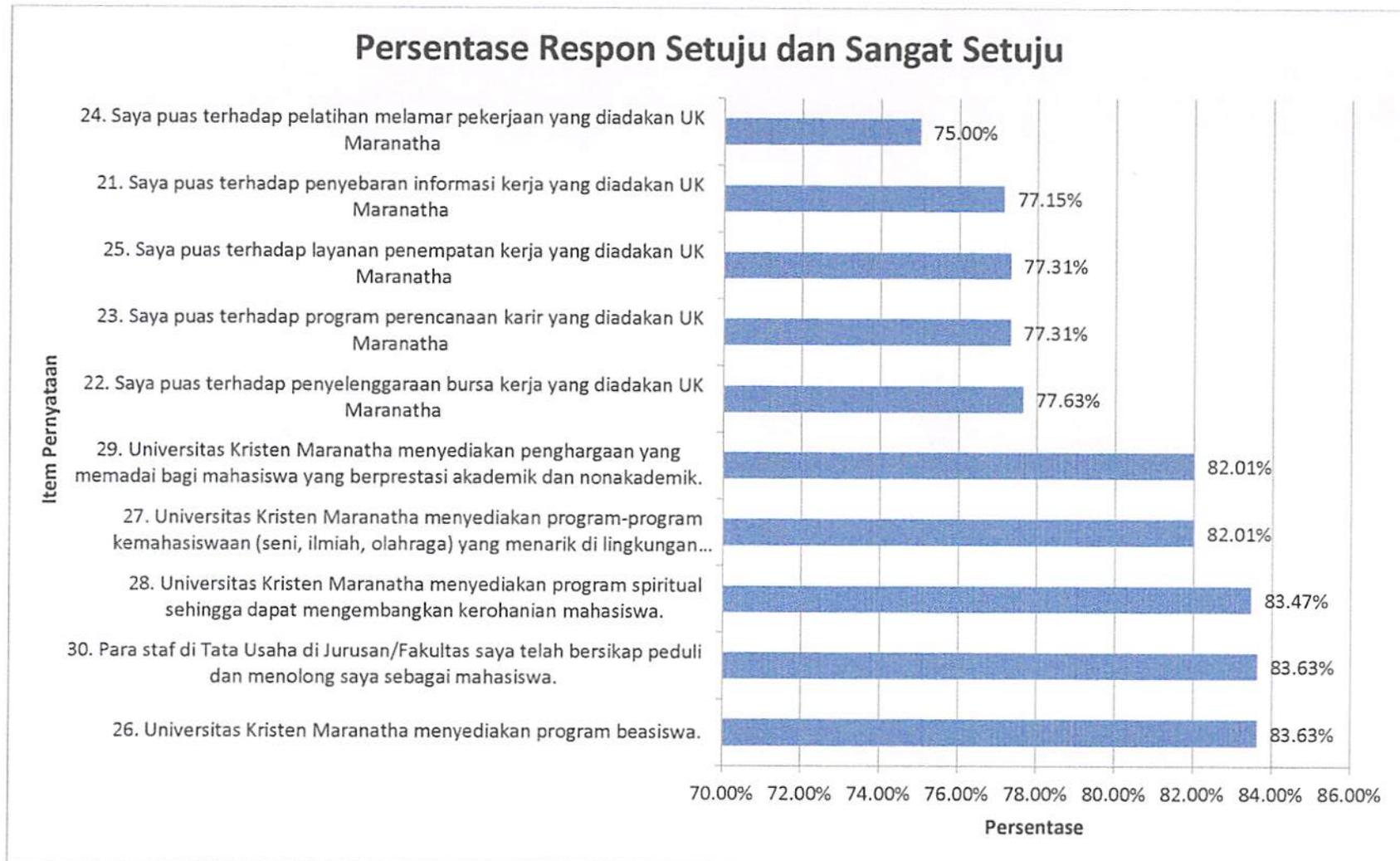
Gambar 1.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 1-10



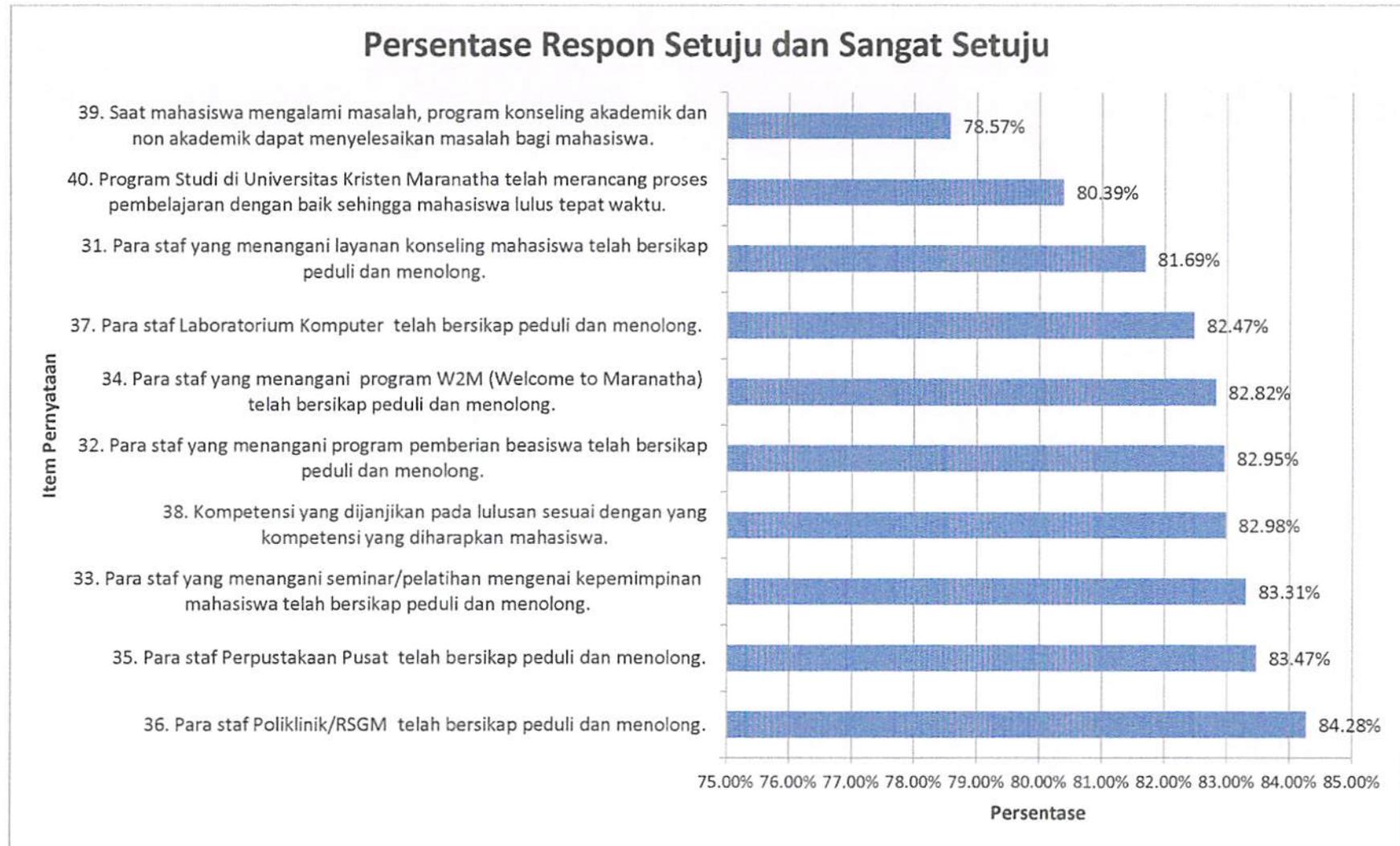
Gambar 2.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 11-20



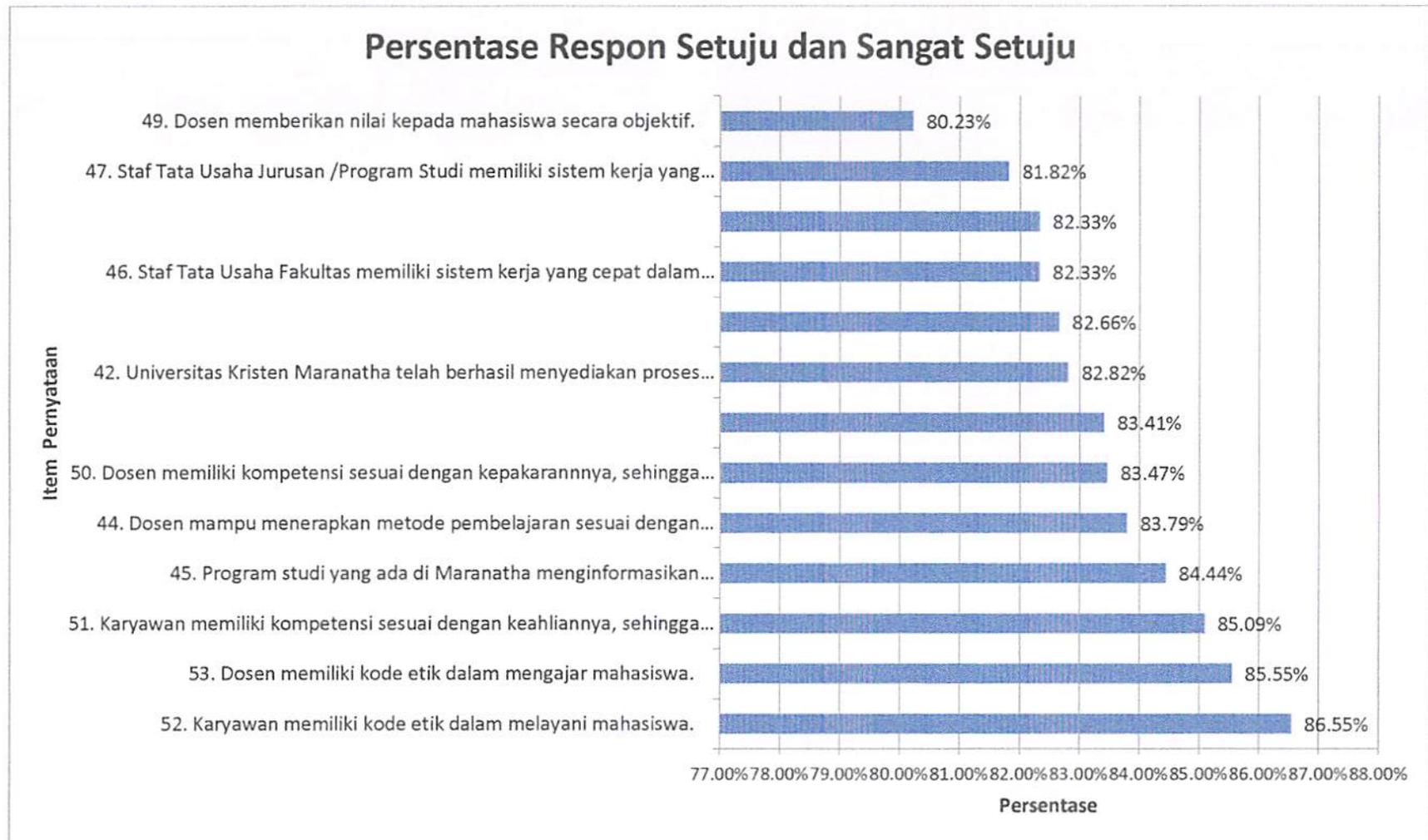
Gambar 3.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 21-30



Gambar 4.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 31-40



Gambar 5.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 41-54



KESIMPULAN

Mengingat respon kepuasan atas item pernyataan tidak ada yang kurang dari 60%, maka saran ditujukan pada item pernyataan dengan tingkat respon kepuasan terendah. Tingkat kepuasan terendah responden sebesar 67.59% yang menyangkut item pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.

Dengan demikian, maka hal yang dapat diambil sebagai tindak lanjut perbaikan ke masa yang akan datang adalah :

1. Direktorat Informasi dapat *upgrade* komputer yang tersedia di laboratorium untuk mendukung kegiatan perkuliahan.

LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

Yth. Mahasiswa UK. Maranatha yang terkasih,

Mohon waktu sekitar 5 menit untuk dapat menyelesaikan evaluasi layanan kemahasiswaan di lingkungan UK. Maranatha. Penilaian dan masukan anda akan menjadi dasar bagi perbaikan layanan kemahasiswaan kami di masa yad. Terima kasih atas waktu yang diberikan.

Bagi responden terpilih dan dihubungi oleh staff bagian Penjaminan Mutu Internal BPM dimohon untuk mengisi item pertanyaan dalam survei ini untuk menciptakan perbaikan yang berkelanjutan.

I. Profil Responden

1. Fakultas*	:	
2. Program Studi*	:	
3. Angkatan*	:	
4. Jenis Kelamin*	:	<input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/> Laki-laki
5. Range IPK	:	<input type="checkbox"/> IPK ≥ 3.5 <input type="checkbox"/> IPK 3.00 - 3.49 <input type="checkbox"/> IPK 2.50 - 2.99 <input type="checkbox"/> IPK 2.00 - 2.49 <input type="checkbox"/> IPK < 2.00 <input type="checkbox"/> Belum ada IPK
6. Apakah anda penerima beasiswa*	:	(Ya/Tidak)

Kuesioner

7. Untuk setiap pernyataan di bawah ini, pilihlah satu pernyataan yang paling sesuai.

4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Universitas Kristen Maranatha memiliki gedung yang megah dan modern.	1	2	3	4
2	Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.				
3	Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.	1	2	3	4
4	Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.	1	2	3	4
5	Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang teater yang nyaman untuk berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan perkuliahan dan kemahasiswaan.	1	2	3	4
6	Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang pertemuan (Ruang Paulus) yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.	1	2	3	4
7	Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.	1	2	3	4
8	Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>exhibition hall</i> yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.	1	2	3	4
9	Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>student hall</i> yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.	1	2	3	4
10	Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.	1	2	3	4
11	Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.	1	2	3	4
12	Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.	1	2	3	4
13	Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.	1	2	3	4
14	Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	1	2	3	4
15	Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.	1	2	3	4
16	Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	1	2	3	4
17	Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.	1	2	3	4
18	Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.	1	2	3	4
19	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.	1	2	3	4
20	Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya.	1	2	3	4
21	Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
22	Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
23	Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
24	Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
25	Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
26	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.	1	2	3	4
27	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.	1	2	3	4
28	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.	1	2	3	4
29	Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.	1	2	3	4
30	Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.	1	2	3	4
31	Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
32	Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
33	Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
34	Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
35	Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
36	Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
37	Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
38	Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.	1	2	3	4
39	Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.	1	2	3	4
40	Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.	1	2	3	4
41	Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan akses yang mudah bagi saya untuk mendapatkan informasi menyangkut beasiswa, pendaftaran, pembayaran uang kuliah maupun pendaftaran mata kuliah.	1	2	3	4
42	Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	proses pembelajaran yang berkualitas.				
43	Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.	1	2	3	4
44	Dosen mampu menerapkan metode pembelajaran sesuai dengan sistem <i>student center learning</i> (diskusi, karya wisata, belajar kelompok, tanya jawab, eksperimen, pembelajaran dengan modul).	1	2	3	4
45	Program studi yang ada di Maranatha menginformasikan penjadwalan semua kegiatan yang berkenaan dengan akademik dengan jelas sehingga mahasiswa mengetahui pastinya layanan tersebut diberikan.	1	2	3	4
46	Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
47	Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
48	Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.	1	2	3	4
49	Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.	1	2	3	4
50	Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.	1	2	3	4
51	Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.	1	2	3	4
52	Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
53	Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.	1	2	3	4
54	Universitas Kristen Maranatha telah menyediakan lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.	1	2	3	4

Saran

8. Sebutkan hal-hal yang dapat dipertahankan atau hal-hal yang dapat ditingkatkan lagi di UK. Maranatha?