

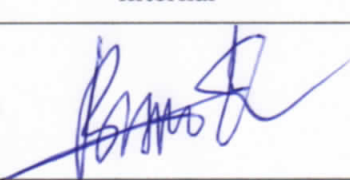
Laporan Survey

BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG



Survey Kepuasan Wisudawan

26 Oktober 2019

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf Badan Penjaminan Mutu	Kepala Bidang Penjaminan Mutu Internal	Kepala Badan Penjaminan Mutu
		 
Natalia	Dr. Bram Hadianito, S.E., M.Si.	Andreas Widjaja, S.Si, M.Sc., Ph.D.
NIK: 810202	NIK: 520031	NIK: 720282

DAFTAR ISI

LATAR BELAKANG.....	3
TARGET SURVEI.....	4
METODE PENGUMPULAN DATA.....	4
UJI VALIDITAS.....	4
UJI RELIABILITAS.....	6
PROFIL RESPONDEN	6
KESIMPULAN.....	187
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN WISUDAWAN.....	20

LATAR BELAKANG

Wisudawan merupakan mahasiswa yang dinyatakan lulus dari program studi dari sebuah perguruan tinggi. Setelah mereka dinyatakan lulus dari program studi, secara otomatis yang bersangkutan akan menjadi alumni dari sebuah perguruan tinggi. Universitas Kristen Maranatha (UK. Maranatha) sangat peduli mengenai keberadaan alumni ini sehingga respon mereka selama menempuh program studi menjadi masukan yang berharga bagi kemajuannya.

Survei kepuasan wisudawan ini dilakukan untuk mengadopsi hal ini. Survei ini telah dijalankan sejak 2008 dan berlangsung hingga saat ini. Pada awalnya, survei ini dilakukan secara manual. Sejak memasuki Oktober 2013, survei kepuasan wisudawan dilakukan secara *online* saat mendaftarkan diri untuk menjalani proses wisuda melalui <http://baa.maranatha.edu/wisuda>. Laporan survei ini disusun untuk mengetahui respon kepuasan wisudawan untuk bulan Oktober 2019. Respon kepuasan wisudawan yang diberikan terhadap item pernyataan dalam survei yaitu sangat puas, puas, ragu-ragu, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Adapun aspek item pertanyaan dalam survei kepuasan wisudawan pada Oktober 2019 meliputi aspek: dosen (D), sarana prasarana (SP), reputasi (R), *intangible services* (IS), dan *reward* (REW). Selengkapnya, item pertanyaan yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya. (D1)
2. Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai. (D2)
3. Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan. (D3)
4. Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya. (D4)
5. Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya. (D5)
6. Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar. (D6)
7. Kejelasan sistem penilaian mahasiswa. (D7)
8. Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif. (SP1)
9. Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa. (SP2)
10. Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa. (IS1)
11. Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha. (R1)

12. UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat. (R2)
13. Lingkungan kampus memberikan rasa aman. (SP3)
14. Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan. (IS2)
15. Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa. (IS3)
16. Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang *Up to date*. (IS4)
17. Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa. (IS5)
18. Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan. (IS6)
19. Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa. (IS7)
20. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik. (REW1)
21. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik. (REW2)

TARGET SURVEI

Populasi yang menjadi target untuk survei kepuasan alumni ini adalah para wisudawan/wisudawati bulan Oktober 2019.

METODE PENGUMPULAN DATA

Survei kepuasan alumni ini dilakukan secara *online* saat para wisudawan mendaftarkan diri untuk menjalani proses wisuda melalui <http://baa.maranatha.edu/wisuda>.

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

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.

validitas dengan menggunakan analisis ini dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas
Dengan Menggunakan
confirmatory factor analysis
(CFA)**

			<i>Loading Factor Estimation</i>
D1	<---	D	,922
D2	<---	D	,824
D3	<---	D	,873
D4	<---	D	<u>,932</u>
D5	<---	D	,924
D6	<---	D	,804
D7	<---	D	,731
SP1	<---	SP	,905
SP2	<---	SP	,681
SP3	<---	SP	,699
R1	<---	R	,926
R2	<---	R	,957
IS1	<---	IS	,787
IS2	<---	IS	,795
IS3	<---	IS	,829
IS4	<---	IS	,898
IS5	<---	IS	,858
IS6	<---	IS	,821
IS7	<---	IS	,814
REW1	<---	REW	,930
REW2	<---	REW	,913

Sumber: Output AMOS IBM SPSS 20

Pada Tabel 1, terlihat semua item pernyataan yang mencerminkan aspek dosen (D1, D2, D3, D4, D5, D6, dan D7), aspek sarana prasarana (SP1, SP2, dan SP3), aspek reputasi (R1 dan R2), aspek *intangible services* (IS1, IS2, IS3, IS4, IS5, IS6, dan IS7), dan aspek *reward* (REW1 dan REW2) 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 Ghazali (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 aspek berada di atas 0,6. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat dinyatakan item-item pernyataan untuk aspek tersebut reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Aspek	Jumlah Item Pernyataan Valid	Item Pernyataan Valid	Cronbach Alpha
Dosen	7	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7	0,951
Sarana Prasarana	3	SP1, SP2, SP3	0,802
Reputasi	2	R1, R2	0,940
Intangible Service	7	IS1, IS2, IS3, IS4, IS5, IS6, IS7	0,938
Reward	2	REW1, REW2	0,918

Sumber: Output AMOS IBM SPSS 20.

PROFIL RESPONDEN

Tabel 3 menyajikan asal fakultas wisudawan/wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan tabel 3, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Fakultas Ekonomi yang mendominasi jumlah (29.17%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Psikologi (13.98%), Fakultas Kedokteran (13.51%), Fakultas Teknik (11.18%), selebihnya berasal dari Fakultas Seni Rupa dan Desain (9.88%), Fakultas Kedokteran Gigi (7.64%), Fakultas Sastra (5.31%), Fakultas Hukum (4.94%), dan Fakultas Teknologi Informasi (4.57%).

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

Tabel 3. Asal Fakultas Wisudawan/Wisudawati Oktober 2019

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Ekonomi	313	29.17%
Fakultas Hukum	53	4.94%
Fakultas Kedokteran	145	13.51%
Fakultas Kedokteran Gigi	82	7.64%
Fakultas Psikologi	150	13.98%
Fakultas Sastra	55	5.13%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	106	9.88%
Fakultas Teknik	120	11.18%
Fakultas Teknologi Informasi	49	4.57%
Total	1073	100.00%

Tabel 4 menyajikan asal program studi wisudawan/wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan Tabel 4, wisudawan dan wisudawati yang berasal program studi Manajemen yang mendominasi jumlah dalam acara wisuda yang diselenggarakan (14.17%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari program studi Psikologi (11.93%), Akuntansi (11.18%), Profesi Dokter (6.90%), Pendidikan Dokter (6.62%), Kedokteran Gigi (5.03%), Ilmu Hukum (4.94%), Teknik Industri (4.57%), selebihnya berasal dari program Desain Komunikasi Visual (4.47%), Teknik Sipil (3.54%), Teknik Informatika (3.45%), Desain Interior (3.26%), Magister Manajemen (3.08%), Profesi Dokter Gigi (2.61%), Teknik Elektro (2.52%), Sastra Inggris (2.42%), Seni Rupa (1.96%), Magister Psikologi (1.49%), Sistem Informasi (0.84%), Sastra Jepang (0.84%), Sastra China (0.84%), Magister Akuntansi (0.75%), Bahasa Mandarin (0.75%), Sistem Komputer (0.56%), Magister Psikologi (0.56%), Sistem Informasi Konsentrasi: Sistem Berskala Besar & Bisnis Elektronik (0.28%), Bahasa Inggris (0.28%), dan Seni Rupa Murni (0.19%).

Tabel 4. Asal Program Studi Wisudawan/Wisudawati Oktober 2019

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Akuntansi	120	11.18%
Bahasa Inggris	3	0.28%
Bahasa Mandarin	8	0.75%
Desain Interior	35	3.26%
Desain Komunikasi Visual	48	4.47%
Ilmu Hukum	53	4.94%
Kedokteran Gigi	54	5.03%
Magister Akuntansi	8	0.75%
Magister Manajemen	33	3.08%

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Magister Psikologi	16	1.49%
Magister Science Psikologi	6	0.56%
Manajemen	152	14.17%
Pendidikan Dokter	71	6.62%
Profesi Dokter	74	6.90%
Profesi Dokter Gigi	28	2.61%
Psikologi	128	11.93%
Sastra China	9	0.84%
Sastra Inggris	26	2.42%
Sastra Jepang	9	0.84%
Seni Rupa	21	1.96%
Seni Rupa Murni	2	0.19%
Sistem Informasi	9	0.84%
Sistem Informasi Konsentrasi: Sistem Berskala Besar & Bisnis Elektronik	3	0.28%
Sistem Komputer	6	0.56%
Teknik Elektro	27	2.52%
Teknik Industri	49	4.57%
Teknik Informatika	37	3.45%
Teknik Sipil	38	3.54%
Total	1073	100.00%

Tabel 5 menyajikan jenis program wisudawan dan wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Terlihat pada tabel 5, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari program Sarjana yang mendominasi jumlah (81.64%) diikuti dari program Profesi (9.51%), Magister (5.87%), dan Diploma (2.98%).

Tabel 5. Jenis Program Wisudawan/Wisudawati Oktober 2019

Jenis Program	Frekuensi (n)	Persen (%)
Diploma	32	2.98%
Magister	63	5.87%
Profesi	102	9.51%
Sarjana	876	81.64%
Total	1073	100.00%

Tabel 6 menyajikan tahun angkatan wisudawan dan wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Terlihat pada tabel 6, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari tahun angkatan 2015 yang mendominasi jumlah (50.51%), diikuti dari tahun angkatan 2014 (17.52%), tahun angkatan 2013 (12.86%), tahun angkatan 2012 (9.69%), tahun angkatan

2016 (4.75%), tahun angkatan 2017 (3.26%), selebihnya berasal dari tahun angkatan 2011 (0.93%), tahun angkatan 2010 (0.44%), dan tahun angkatan 2009 (0.19%).

Tabel 6. Tahun Angkatan Wisudawan/Wisudawati Oktober 2019

Tahun Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2009	2	0.19%
2010	3	0.28%
2011	10	0.93%
2012	104	9.69%
2013	138	12.86%
2014	188	17.52%
2015	542	50.51%
2016	51	4.75%
2017	35	3.26%
Total	1073	100.00%

DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil survey kepuasan alumni yang sudah dilaksanakan secara *online* saat para wisudawan mendaftarkan diri untuk menjalani proses wisuda dapat dilihat pada Tabel 7. Dengan mengacu pada setiap butir pernyataan yang diajukan pada Tabel 7 maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut.

1. 40.71% responden menyatakan puas dan 18.11% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya.
2. 32.84% responden menyatakan puas dan 20.06% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai.
3. 36.85% responden menyatakan puas dan 15.30% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.
4. 40.95% responden menyatakan puas dan 14.09% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.
5. 37.69% responden menyatakan puas dan 17.91% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.

6. 34.24% responden menyatakan puas dan 12.41% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.
7. 32.59% responden menyatakan puas dan 12.32% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.
8. 33.49% responden menyatakan puas dan 13.71% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif.
9. 26.33% responden menyatakan puas dan 9.99% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa.
10. 34.45% responden menyatakan puas dan 15.03% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa.
11. 34.05% responden menyatakan puas dan 18.38% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha.
12. 35.91% responden menyatakan puas dan 16.32% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat.
13. 34.70% responden menyatakan puas dan 18.66% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Lingkungan kampus memberikan rasa aman.
14. 31.75% responden menyatakan puas dan 11.30% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.
15. 33.89% responden menyatakan puas dan 16.71% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa.
16. 32.68% responden menyatakan puas dan 11.39% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang *Up to date*.
17. 35.01% responden menyatakan puas dan 12.32% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.
18. 29.88% responden menyatakan puas dan 9.06% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.
19. 31.09% responden menyatakan puas dan 9.90% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.
20. 34.08% responden menyatakan puas dan 11.30% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.

21. 31.47% responden menyatakan puas dan 11.48% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.
22. 7.47% responden menyatakan setuju atas pernyataan telah mendapatkan pekerjaan *full-time* tidak sesuai bidang saya semasa studi di Universitas Kristen Maranatha dan 3.27% menyatakan sangat setuju atas pernyataan telah mendapatkan pekerjaan *full-time* sesuai bidang saya semasa studi di Universitas Kristen Maranatha.
23. 71.48% responden menyatakan puas dan 20.32% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Secara keseluruhan, di akhir masa pendidikan saya ini, saya puas terhadap Universitas Kristen Maranatha.

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
1. Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya	194	18.11%	437	40.71%	434	40.43%	7	0.65%	1	0.09%	1073	58.81%
2. Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai	215	20.06%	352	32.84%	486	45.24%	17	1.59%	3	0.28%	1073	52.84%
3. Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.	164	15.30%	395	36.85%	499	46.46%	13	1.21%	2	0.19%	1073	52.10%
4. Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.	151	14.09%	439	40.95%	471	43.84%	11	1.03%	1	0.09%	1073	54.99%
5. Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.	192	17.91%	404	37.69%	467	43.47%	7	0.65%	3	0.28%	1073	55.55%

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
6. Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.	133	12.41%	367	34.24%	541	50.37%	25	2.33%	7	0.65%	1073	46.60%
7. Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.	132	12.32%	350	32.59%	543	50.61%	39	3.64%	9	0.84%	1073	44.92%
8. Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif	147	13.71%	359	33.49%	511	47.57%	42	3.92%	14	1.31%	1073	47.16%
9. Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa	107	9.99%	283	26.33%	582	54.25%	72	6.72%	29	2.71%	1073	36.35%

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
10. Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa	161	15.03%	370	34.45%	510	47.53%	23	2.15%	9	0.84%	1125	49.49%
11. Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha	197	18.38%	365	34.05%	500	46.55%	9	0.84%	2	0.19%	1125	52.38%
12. UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat	175	16.32%	385	35.91%	503	46.83%	9	0.84%	1	0.09%	1125	52.19%
13. Lingkungan kampus memberikan rasa aman	200	18.66%	372	34.70%	491	45.71%	7	0.65%	3	0.28%	1125	53.31%
14. Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	121	11.30%	341	31.75%	568	52.94%	29	2.71%	14	1.31%	1125	43.06%

Tabel 7. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2019												
Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
15. Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa	179	16.68%	364	33.92%	510	47.53%	17	1.58%	3	0.28%	1073	50.61%
16. Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.	122	11.37%	351	32.71%	570	53.12%	24	2.24%	6	0.56%	1073	44.08%
17. Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.	132	12.30%	376	35.04%	543	50.61%	19	1.77%	3	0.28%	1073	47.34%

Tabel 7. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2019															
Pernyataan	Sangat Puas			Puas			Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)			
18. Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.	97	9.04%	321	29.92%	613	57.13%	36	3.36%	6	0.56%	1073	38.96%			
19. Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.	106	9.88%	334	31.13%	600	55.92%	28	2.61%	5	0.47%	1073	41.01%			
20. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.	121	11.28%	366	34.11%	567	52.84%	13	1.21%	6	0.56%	1073	45.39%			
21. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.	123	11.46%	338	31.50%	583	54.33%	24	2.24%	5	0.47%	1073	42.96%			
23. Secara keseluruhan, di akhir masa pendidikan saya ini, kepuasan saya terhadap Universitas Kristen Maranatha.	35	3.26%	80	7.46%	53	4.94%	82	7.64%	823	76.70%	1073	10.72%			

Tabel 8. Respon Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2019									
Pernyataan	Telah Mendapat Pekerjaan <i>Full Time</i> Sesuai Bidang Studi		Telah Mendapat Pekerjaan <i>Full Time</i> Tidak Sesuai Bidang Studi		Telah Mendapat Pekerjaan <i>Part Time</i> Sesuai Bidang Studi		Telah Mendapat Pekerjaan <i>Part Time</i> Tidak Sesuai Bidang Studi		Belum Mendapat Pekerjaan
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
22.Saat saya mengisi kuesioner ini, status saya :	35	3.26%	80	7.46%	53	4.94%	82	7.64%	823
									76.70%
									1073
									10.72%

KESIMPULAN

Hasil survey kepuasan wisudawan tersebut menunjukkan beberapa hal penting yaitu :

1. Tingkat kepuasan wisudawan tertinggi ada pada item pernyataan nomor 1 dengan tingkat kepuasan sebesar 58.81% yaitu item yang terkait dengan kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya.
2. Tingkat kepuasan wisudawan terendah ada pada item pernyataan :
 - a. Item pernyataan nomor 9 dengan tingkat kepuasan sebesar 36.35% yaitu item yang terkait dengan Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa.
 - b. Item pernyataan nomor 19 dengan tingkat kepuasan sebesar 41.01% yaitu item yang terkait dengan Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.
 - c. Item pernyataan nomor 21 dengan tingkat kepuasan sebesar 42.96% yaitu item yang terkait dengan Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.
 - d. Item pernyataan nomor 14 dengan tingkat kepuasan sebesar 43.06% yaitu item yang terkait dengan Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan..
 - e. Item pernyataan nomor 16 dengan tingkat kepuasan sebesar 44.08% yaitu item yang terkait dengan Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.
 - f. Item pernyataan nomor 7 dengan tingkat kepuasan sebesar 44.92% yaitu item yang terkait dengan Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.
 - g. Item pernyataan nomor 20 dengan tingkat kepuasan sebesar 45.39% yaitu item yang terkait dengan Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.
 - h. Item pernyataan nomor 6 dengan tingkat kepuasan sebesar 46.60% yaitu item yang terkait dengan Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.

- i. Item pernyataan nomor 8 dengan tingkat kepuasan sebesar 47.16% yaitu item yang terkait dengan Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif.
- j. Item pernyataan nomor 17 dengan tingkat kepuasan sebesar 47.34% yaitu item yang terkait dengan Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.
- k. Item pernyataan nomor 10 dengan tingkat kepuasan sebesar 49.49% yaitu item yang terkait dengan Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi meluncurkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa.
- l. Item pernyataan nomor 15 dengan tingkat kepuasan sebesar 50.61% yaitu item yang terkait dengan kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa.

LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN WISUDAWAN

Yth. Sdr./Sdri. Wisudawan/wati Universitas Kristen Maranatha

Kami perwakilan dari Universitas Kristen Maranatha bermaksud mengumpulkan informasi tentang kepuasan anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dari awal memasuki bangku kuliah sampai dengan lulus. Data yang kami peroleh akan diolah menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan untuk lebih meningkatkan kualitas akademik dan administrasi. Kiranya Sdr./Sdri. sudi meluangkan waktu untuk dapat mengisi kuesioner ini, dan mengembalikannya kepada para petugas kami. Terima kasih atas waktu yang diluangkan.

Profil Responden:

Usia	:	tahun	Fakultas	:	
Jenis Kelamin	:	Pria / Wanita*	Jurusan/Program Studi	:	
Angkatan Thn	:		IPK saat Lulus	:	

*) 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 di Universitas Kristen Maranatha, tingkat kepuasan saya pada Universitas Kristen Maranatha	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Puas	Sangat Puas	Ragu-Ragu
		1	2	4	5	3
1	Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya					
2	Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai					
3	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.					
4	Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.					
5	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.					
6	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.					
7	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.					
8	Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif					
9	Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa					
10	Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa					
11	Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha					
12	UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat					
13	Lingkungan kampus memberikan rasa aman					
14	Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.					

No.	Dari awal sampai akhir masa pendidikan di Universitas Kristen Maranatha, tingkat kepuasan saya pada Universitas Kristen Maranatha	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Puas	Sangat Puas	Ragu-Ragu
	Pernyataan	1	2	4	5	3
15	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa					
16	Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.					
17	Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.					
18	Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.					
19	Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.					
20	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.					
21	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.					

22. Tanggal berapakah Anda lulus dalam sidang skripsi/tesis?

.....

23. Saat saya mengisi kuesioner ini, status saya (pilih salah satu):

- A. Masih belum mendapatkan pekerjaan (lanjutkan ke no. 24)
- B. Telah mendapatkan pekerjaan part-time sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)
- C. Telah mendapatkan pekerjaan part-time tidak sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)
- D. Telah mendapatkan pekerjaan full-time sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)
- E. Telah mendapatkan pekerjaan full-time tidak sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)

24. Saya belum mendapatkan pekerjaan karena

.....

25. Nama Perusahaan tempat saya bekerja adalah

.....

26. Secara keseluruhan, di akhir masa pendidikan saya ini, kepuasan saya terhadap Universitas Kristen Maranatha (pilih salah satu):

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

27. Sebutkan hal-hal yang dapat dipertahankan atau hal-hal yang dapat ditingkatkan lagi di UK. Maranatha:

.....

Terima kasih atas waktu yang Sdr./Sdri. luangkan untuk dapat mengisi kuesioner kami tersebut. Kami sangat menghargai. Apabila terdapat pertanyaan lebih lanjut, Sdr./Sdri. dapat menghubungi kami pada nomor kontak yang tercantum.