

Laporan Survey

BADAN PERENCANAAN, PEMANTAUAN, DAN JAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

2017

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf BPPJM	Kepala Bidang Pemantauan	Kepala BPPJM
		
Felicia Hartanto, S.E.	Dr. Bram Hadianto, S.E., M.Si.	Dr. Dra. Ariesa Pandanwangi, M.Sn.
NIK: 810505	NIK: 520031	NIK: 620009

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	3
PERANCANGAN INSTRUMEN	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER.....	6
UJI VALIDITAS	6
UJI RELIABILITAS	9
PROFIL RESPONDEN.....	9
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN.....	13
KESIMPULAN.....	33
LAMPIRAN KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN.....	34

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 2017.

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 2017/2018, 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 semester 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 49 butir aspek yang terbagi atas masing-masing indikator. Di bawah ini adalah daftar total 49 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.
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 keahliannya, 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 disebarakan 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. Himbuan 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

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

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	0.680	Valid
	TANG2	0.709	Valid
	TANG3	0.651	Valid
	TANG4	0.679	Valid
	TANG5	0.736	Valid
	TANG6	0.757	Valid
	TANG7	0.786	Valid
	TANG8	0.775	Valid
	TANG9	0.732	Valid
	TANG10	0.622	Valid
	TANG11	0.632	Valid
	TANG12	0.631	Valid
	TANG13	0.641	Valid
Empathy	EMP1	0.678	Valid
	EMP2	0.674	Valid
	EMP3	0.657	Valid
	EMP4	0.62	Valid
	EMP5	0.736	Valid
	EMP6	0.719	Valid
	EMP7	0.791	Valid
	EMP8	0.717	Valid
	EMP9	0.716	Valid
	EMP10	0.718	Valid
	EMP11	0.761	Valid
	EMP12	0.751	Valid
	EMP13	0.797	Valid

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.

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai <i>loading factor</i>
	EMP14	0.808	Valid
	EMP15	0.83	Valid
	EMP16	0.789	Valid
	EMP17	0.768	Valid
	EMP18	0.692	Valid
	EMP19	0.762	Valid
Reliability	REL1	0.806	Valid
	REL2	0.793	Valid
	REL3	0.801	Valid
	REL4	0.748	Valid
	REL5	0.849	Valid
	REL6	0.834	Valid
	REL7	0.814	Valid
Responsiveness	RES1	0.677	Valid
	RES2	0.940	Valid
	RES3	0.933	Valid
	RES4	0.716	Valid
Assurance	AS1	0.699	Valid
	AS2	0.835	Valid
	AS3	0.891	Valid
	AS4	0.869	Valid
	AS5	0.834	Valid
	AS6	0.739	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, 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
Tangibility	13	TANG1, TANG2, TANG3, TANG4, TANG5, TANG6, TANG7, TANG8, TANG9, TANG10, TANG11, TANG12, TANG13	0.923
Empathy	19	EMP1, EMP2, EMP3, EMP4, EMP5, EMP6, EMP7, EMP8, EMP9, EMP10, EMP11, EMP12, EMP13, EMP14, EMP15, EMP16, EMP17, EMP18, EMP19	0.957
Reliability	7	REL1, REL2, REL3, REL4, REL5, REL6, REL7	0.928
Responsiveness	4	RES1, RES2, RES3, RES4	0.895
Assurance	6	AS1, AS2, AS3, AS4, AS5, AS6	0.917

Sumber: Output AMOS IBM SPSS 20

PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survey layanan kemahasiswaan telah mendapatkan respon sebanyak 1220 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018 sebanyak 8613 orang. Dengan demikian, *response rate* survey ini sebesar 14.16%. Tabel 3 menunjukkan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Responden tersebar pada berbagai fakultas seperti ditampilkan pada Tabel 3.

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

Tabel 3. Fakultas Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2017

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Ekonomi	30	2.46%
Fakultas Hukum	33	2.70%
Fakultas Kedokteran	324	26.56%
Fakultas Kedokteran Gigi	57	4.67%
Fakultas Psikologi	229	18.77%
Fakultas Sastra	13	1.07%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	426	34.92%
Fakultas Teknik	86	7.05%
Fakultas Teknologi Informasi	22	1.80%
Total	1220	100.00%

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Seni Rupa dan Desain (34.92%), disusul oleh Fakultas Kedokteran (26.56%), Fakultas Psikologi (18.77%), Fakultas Teknik (7.05%), dan Fakultas Kedokteran Gigi (4.67%).

Tabel 4 menyajikan asal program studi responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal program studi, mayoritas responden berasal dari Program Studi S1 Pendidikan Dokter (24.85%), diikuti oleh responden yang berasal dari Program Studi S1 Desain Interior (20.12%), S1 Psikologi (19.10%), dan D3 Seni Rupa (8.71%).

Tabel 4. Program Studi Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2017

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Profesi-Profesi Dokter	16	1.35%
S1-Pendidikan Dokter	294	24.85%
S1-Sistem Komputer	20	1.69%
S1-Teknik Elektro	52	4.40%
S1-Teknik Industri	10	0.85%
S1-Teknik Sipil	3	0.25%
S1-Psikologi	226	19.10%
D3-Bahasa Inggris	1	0.08%
D3-Bahasa Mandarin	4	0.34%
S1-Sastra China	5	0.42%
S1-Sastra Jepang	3	0.25%

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
S1-Akuntansi	1	0.08%
S1-Manajemen	1	0.08%
S2-Magister Manajemen	28	2.37%
D3-Seni Rupa	103	8.71%
S1-Desain Interior	238	20.12%
S1-Desain Komunikasi Visual	69	5.83%
S1-Seni Rupa Murni	2	0.17%
S1-Sistem Informasi	7	0.59%
S1-Teknik Informatika	15	1.27%
S1-Ilmu Hukum	31	2.62%
S1-Kedokteran Gigi	54	4.56%
Tidak mencantumkan identitas	37	-
Total	1220	100.00%

Tabel 5 menyajikan asal angkatan mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini. Mayoritas mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini berasal dari angkatan 2016 (26.49%) disusul oleh angkatan 2017 (25.74%), angkatan 2015 (24.34%), dan angkatan 2014 (14.77%).

Tabel 5. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2017 Berdasarkan Tahun Angkatan

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2008	2	0.17%
2010	3	0.25%
2011	11	0.91%
2012	34	2.81%
2013	55	4.54%
2014	179	14.77%
2015	295	24.34%
2016	321	26.49%
2017	312	25.74%
Tidak mencantumkan identitas	8	-
Total	1220	100.00%

Tabel 6 menyajikan distribusi mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei berdasarkan jenis kelamin. Terlihat pada tabel tersebut, terdapat 69.75% mahasiswa perempuan yang berpartisipasi dalam survei ini.

Tabel 6. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2017 Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender	Frekuensi (n)	Persen (%)
Laki-laki	369	30.25%
Perempuan	851	69.75%
Total	1220	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 (32.92%), disusul dengan mahasiswa dengan kisaran IPK 2.50 sampai 2.99 (18.72%), dan mahasiswa dengan kisaran IPK di atas atau sama dengan 3.5 (17.24%).

Tabel 7. Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2017

IPK	Frekuensi (n)	Persen (%)
Belum ada IPK	306	25.12%
IPK < 2.00	17	1.40%
IPK >= 3.5	210	17.24%
IPK 2.00 – 2.49	56	4.60%
IPK 2.50 – 2.99	228	18.72%
IPK 3.00 – 3.49	401	32.92%
Tidak mencantumkan identitas	2	-
Total	1220	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 2017: Sebagai Penerima Beasiswa/Bukan Penerima Beasiswa

Status	Frekuensi (n)	Persen (%)
Mahasiswa Bukan Penerima Beasiswa	1108	90.89%
Mahasiswa Penerima Beasiswa	111	9.11%
Tidak mencantumkan identitas	1	-
Total	1220	100.00%

DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di tahun 2017 ditampilkan di Tabel 9. Hasil survei di tahun 2017 ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 82.04% terhadap 49 butir yang dinilai. Adapun deskripsi respon kesetujuan⁵ atas item pernyataan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 57.30% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 23.61%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha (UKM) memiliki gedung yang megah dan modern.
2. Terdapat 61.64% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 20.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.
3. Terdapat 62.30% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 11.89%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.
4. Terdapat 56.60% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.19%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.
5. Terdapat 57.13% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 21.97%-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 63.49% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.45%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang pertemuan (Ruang Paulus) yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.

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

7. Terdapat 51.23% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 33.52%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.
8. Terdapat 58.03% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 26.72%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki *exhibition hall* yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.
9. Terdapat 58.03% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.75%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki *student hall* yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.
10. Terdapat 54.10% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.23%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.
11. Terdapat 63.93% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.70%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.
12. Terdapat 61.80% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.51%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.
13. Terdapat 67.84% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.06%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.
14. Terdapat 61.28% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 11.65%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
15. Terdapat 61.23% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.52%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.
16. Terdapat 63.11% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 10.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
17. Terdapat 58.61% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 10.66%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.
18. Terdapat 66.56% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.62%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.
19. Terdapat 69.84% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 11.48%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.

20. Terdapat 68.36% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.30%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya.
21. Terdapat 62.46% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 23.11%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.
22. Terdapat 61.94% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 21.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.
23. Terdapat 64.26% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 21.39%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.
24. Terdapat 62.26% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.64%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.
25. Terdapat 64.15% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.28%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.
26. Terdapat 67.49% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.46%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
27. Terdapat 70.28% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.89%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
28. Terdapat 71.26% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 13.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
29. Terdapat 66.17% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.29%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.
30. Terdapat 70.53% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.13%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.

31. Terdapat 67.79% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 18.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.
32. Terdapat 72.29% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.38%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.
33. Terdapat 71.51% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.29%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.
34. Terdapat 66.34% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 11.99%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.
35. Terdapat 66.31% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 12.74%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.
36. Terdapat 67.49% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.78%-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.
37. Terdapat 69.19% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.30%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.
38. Terdapat 63.55% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.75%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.
39. Terdapat 67.95% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 18.57%-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).
40. Terdapat 69.10% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.43%-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.
41. Terdapat 66.80% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.37%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.

42. Terdapat 65.32% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.
43. Terdapat 67.38% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.45%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.
44. Terdapat 66.58% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 14.70%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.
45. Terdapat 71.10% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 17.24%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.
46. Terdapat 73.42% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 15.42%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.
47. Terdapat 72.11% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 16.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.
48. Terdapat 70.88% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.44%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.
49. Terdapat 67.19% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 19.03%-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 2017

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.	288	23.61%	699	57.30%	191	15.66%	42	3.44%	1220	80.90%
2. Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.	249	20.41%	752	61.64%	193	15.82%	26	2.13%	1220	82.05%
3. Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.	145	11.89%	760	62.30%	265	21.72%	50	4.10%	1220	74.18%
4. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.	173	14.19%	690	56.60%	284	23.30%	72	5.91%	1219	70.80%
5. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang teater yang nyaman untuk berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan perkuliahan dan kemahasiswaan.	268	21.97%	697	57.13%	205	16.80%	50	4.10%	1220	79.10%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

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.	164	13.45%	774	63.49%	238	19.52%	43	3.53%	1219	76.95%
7. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.	409	33.52%	625	51.23%	144	11.80%	42	3.44%	1220	84.75%
8. Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>exhibition hall</i> yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.	326	26.72%	708	58.03%	152	12.46%	34	2.79%	1220	84.75%
9. Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>student hall</i> yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.	180	14.75%	708	58.03%	277	22.70%	55	4.51%	1220	72.79%
10. Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.	198	16.23%	660	54.10%	258	21.15%	104	8.52%	1220	70.33%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

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.	338	27.70%	780	63.93%	87	7.13%	15	1.23%	1220	91.64%
12. Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.	360	29.51%	754	61.80%	91	7.46%	15	1.23%	1220	91.31%
13. Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.	147	12.06%	827	67.84%	218	17.88%	27	2.21%	1219	79.90%
14. Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	142	11.65%	747	61.28%	298	24.45%	32	2.63%	1219	72.93%
15. Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.	165	13.52%	747	61.23%	252	20.66%	56	4.59%	1220	74.75%
16. Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	132	10.82%	770	63.11%	283	23.20%	35	2.87%	1220	73.93%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

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.	130	10.66%	715	58.61%	280	22.95%	95	7.79%	1220	69.26%
18. Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.	154	12.62%	812	66.56%	219	17.95%	35	2.87%	1220	79.18%
19. Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.	140	11.48%	852	69.84%	197	16.15%	31	2.54%	1220	81.31%
20 .Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya.	150	12.30%	834	68.36%	203	16.64%	33	2.70%	1220	80.66%
21. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.	282	23.11%	762	62.46%	142	11.64%	34	2.79%	1220	85.57%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

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)	(%)		
22. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.	266	21.82%	755	61.94%	156	12.80%	42	3.45%	1219	83.76%
23. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.	261	21.39%	784	64.26%	147	12.05%	28	2.30%	1220	85.66%
24. Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.	215	17.64%	759	62.26%	205	16.82%	40	3.28%	1219	79.90%
25. Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.	235	19.28%	782	64.15%	157	12.88%	45	3.69%	1219	83.43%
26. Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli &menolong.	164	13.46%	822	67.49%	196	16.09%	36	2.96%	1218	80.95%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

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)	(%)		
27. Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	157	12.89%	856	70.28%	167	13.71%	38	3.12%	1218	83.17%
28. Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	170	13.96%	868	71.26%	156	12.81%	24	1.97%	1218	85.22%
29. Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.	235	19.29%	806	66.17%	147	12.07%	30	2.46%	1218	85.47%
30. Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.	233	19.13%	859	70.53%	106	8.70%	20	1.64%	1218	89.66%
31. Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.	229	18.82%	825	67.79%	138	11.34%	25	2.05%	1217	86.61%
32. Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.	187	15.38%	879	72.29%	129	10.61%	21	1.73%	1216	87.66%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

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)	(%)		
33. Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.	174	14.29%	871	71.51%	151	12.40%	22	1.81%	1218	85.80%
34. Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.	146	11.99%	808	66.34%	215	17.65%	49	4.02%	1218	78.33%
35. Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.	155	12.74%	807	66.31%	196	16.11%	59	4.85%	1217	79.05%
36. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan akses yang mudah bagi saya untuk mendapatkan informasi menyangkut beasiswa, pendaftaran, pembayaran uang kuliah maupun pendaftaran mata kuliah.	180	14.78%	822	67.49%	185	15.19%	31	2.55%	1218	82.27%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

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)	(%)		
37. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.	174	14.30%	842	69.19%	175	14.38%	26	2.14%	1217	83.48%
38. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.	204	16.75%	774	63.55%	194	15.93%	46	3.78%	1218	80.30%
39. Dosen mampu menerapkan metode pembelajaran sesuai dengan sistem <i>student center learning</i> (diskusi, karya wisata, belajar kelompok, tanya jawab, eksperimen, pembelajaran dengan modul).	226	18.57%	827	67.95%	139	11.42%	25	2.05%	1217	86.52%
40. Program studi yang ada di Maranatha menginformasikan penjadwalan semua kegiatan yang berkenaan dengan akademik dengan jelas sehingga mahasiswa mengetahui pastinya layanan tersebut diberikan.	200	16.43%	841	69.10%	137	11.26%	39	3.20%	1217	85.54%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

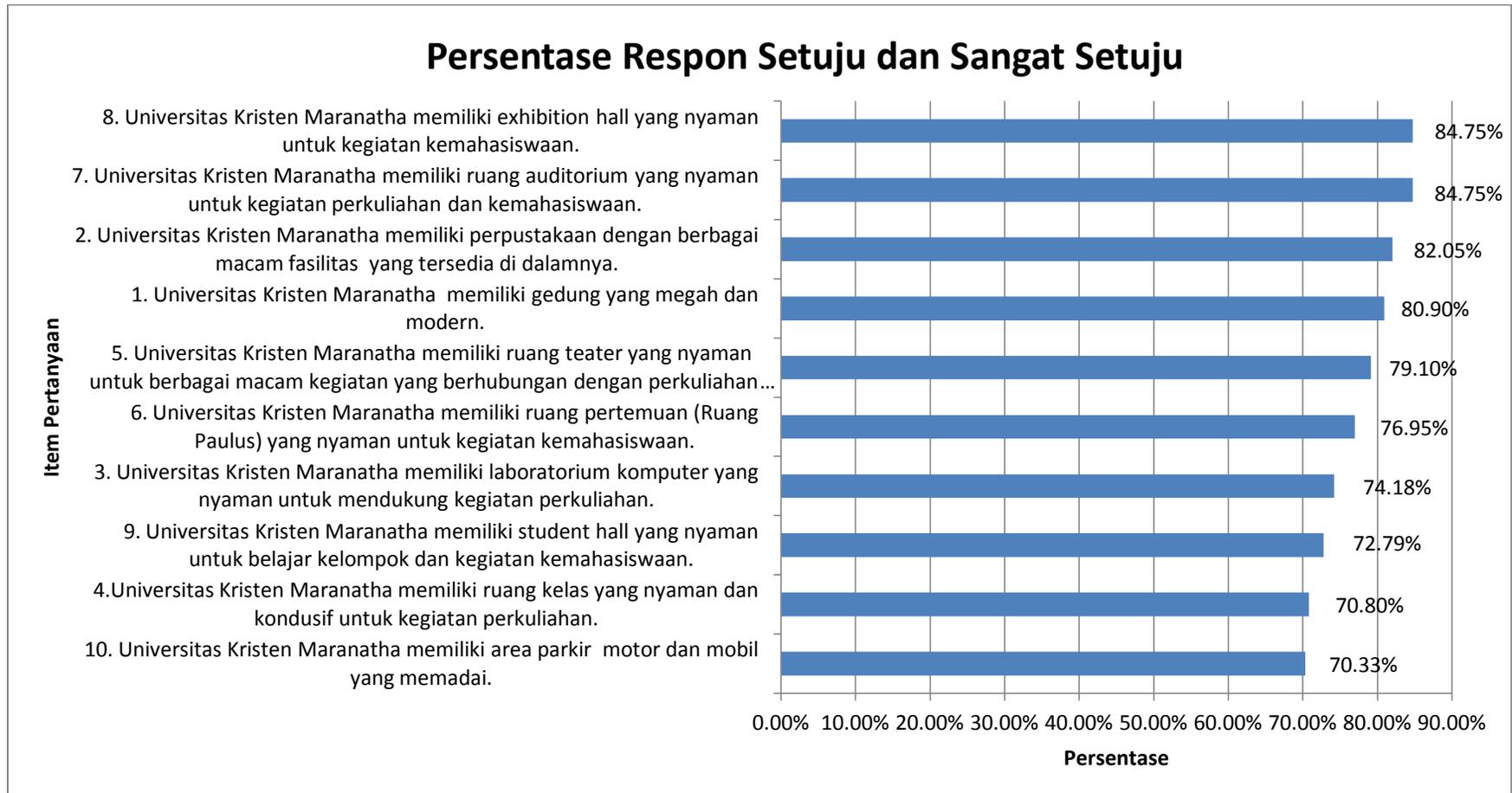
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
41. Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	187	15.37%	813	66.80%	179	14.71%	38	3.12%	1217	82.17%
42. Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	194	15.94%	795	65.32%	191	15.69%	37	3.04%	1217	81.27%
43. Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.	188	15.45%	820	67.38%	178	14.63%	31	2.55%	1217	82.83%
44. Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.	179	14.70%	811	66.58%	181	14.86%	47	3.86%	1218	81.28%
45. Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.	210	17.24%	866	71.10%	125	10.26%	17	1.40%	1218	88.34%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

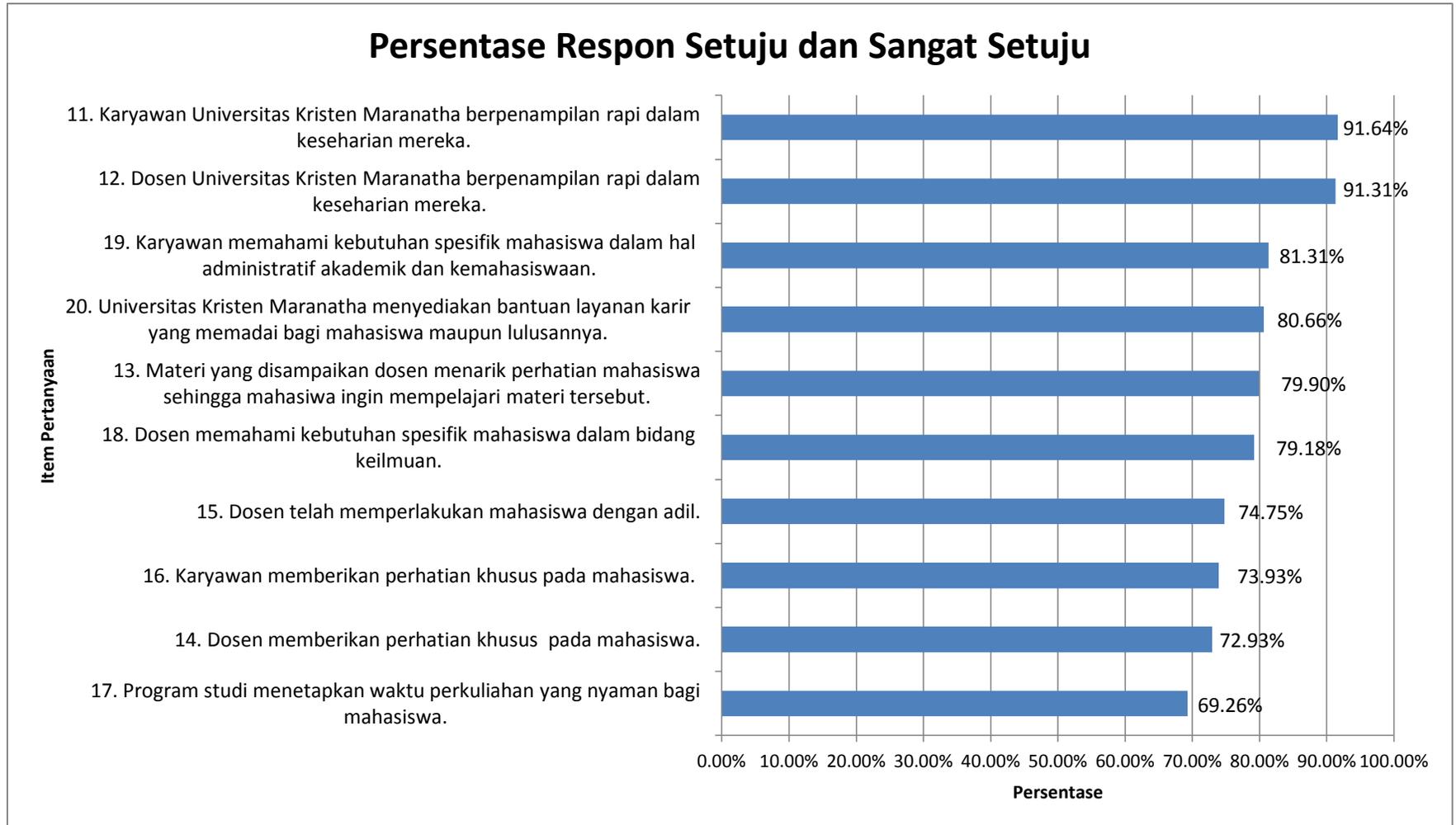
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
46. Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.	188	15.42%	895	73.42%	120	9.84%	16	1.31%	1219	88.84%
47. Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.	205	16.82%	879	72.11%	117	9.60%	18	1.48%	1219	88.93%
48. Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.	237	19.44%	864	70.88%	100	8.20%	18	1.48%	1219	90.32%
49. Universitas Kristen Maranatha telah menyediakan lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.	232	19.03%	819	67.19%	136	11.16%	32	2.63%	1219	86.22%
Rata-rata Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju dari Responden										82.04%

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

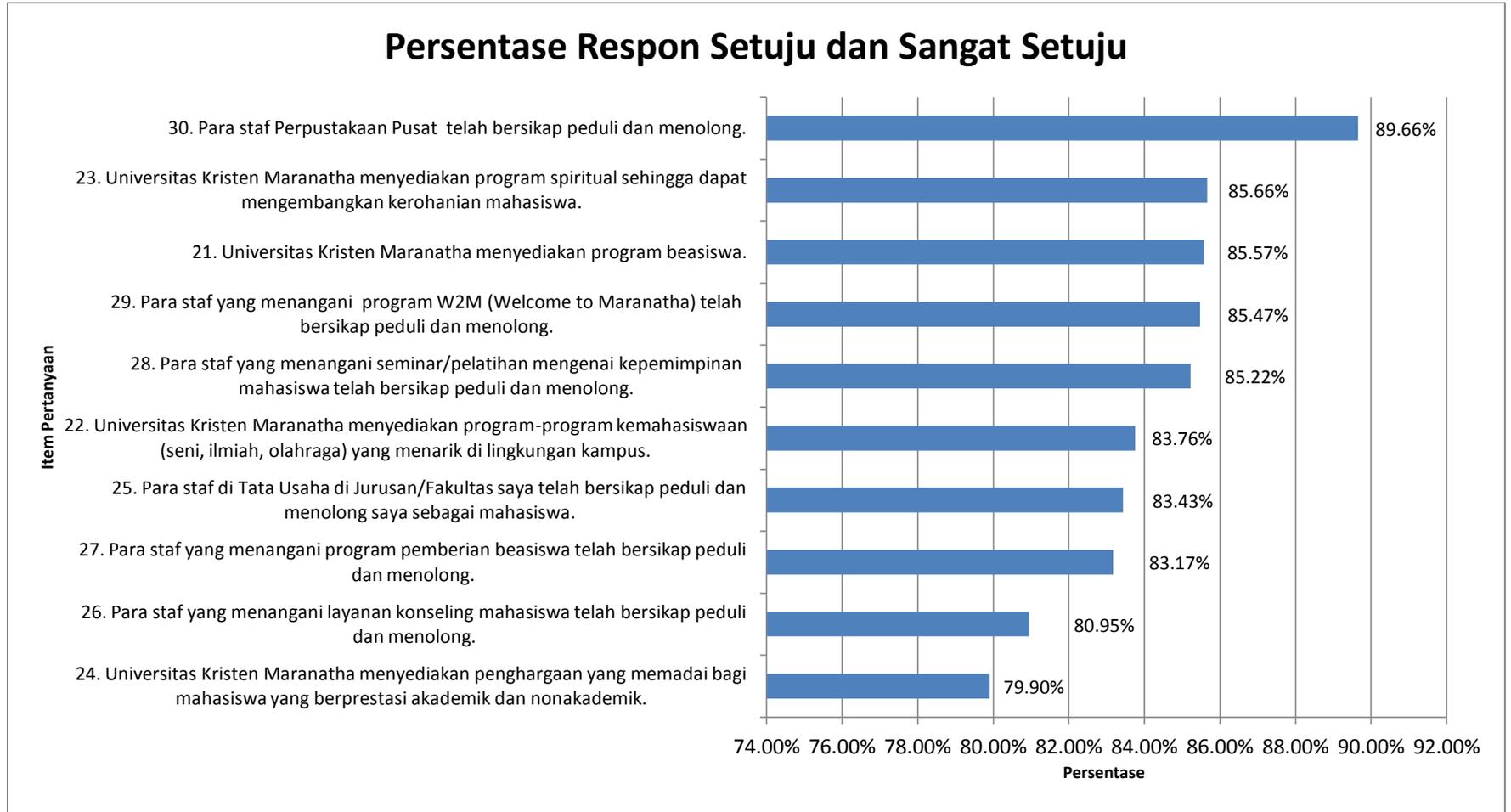
Gambar 1.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 1-10



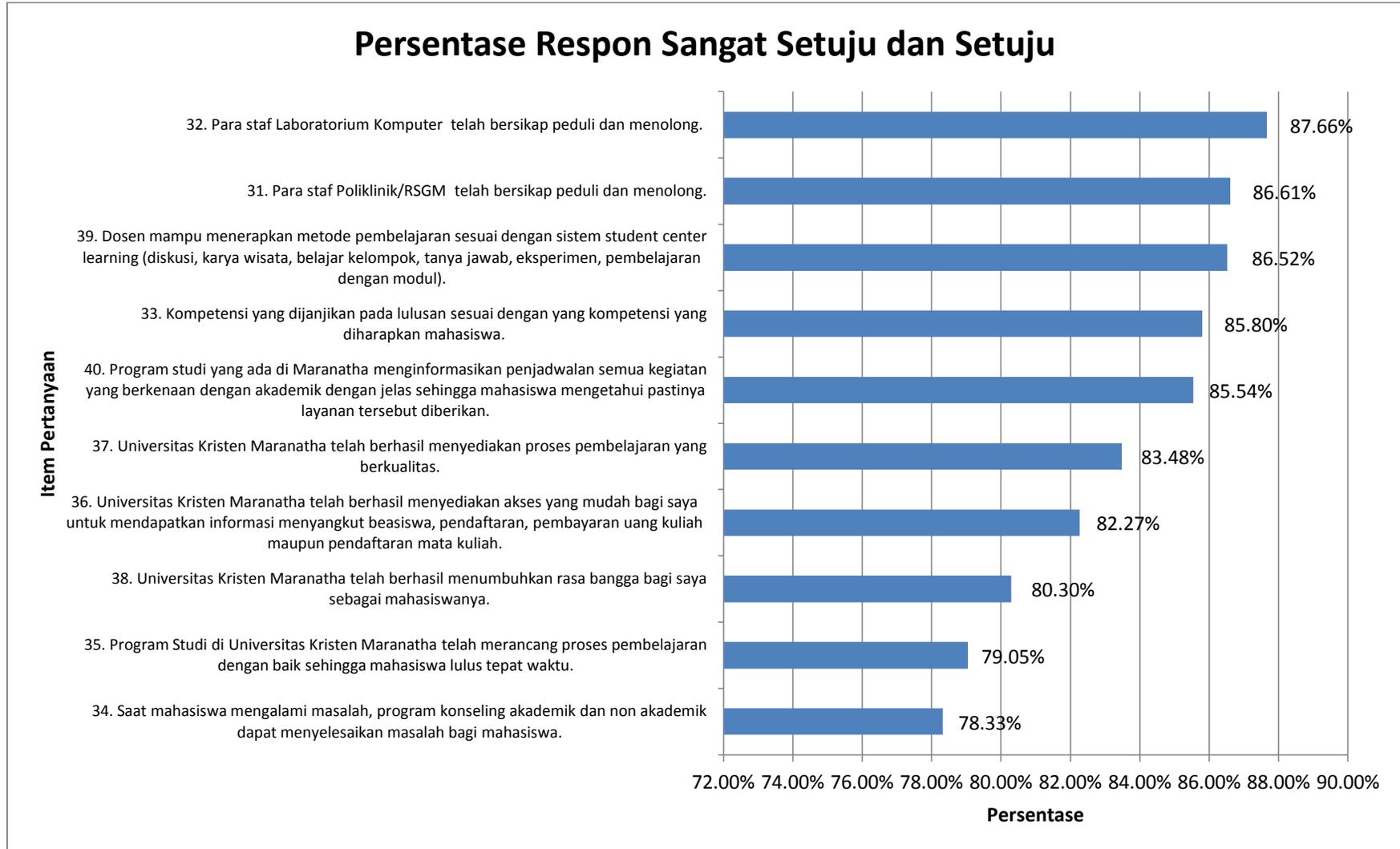
Gambar 2.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 11-20



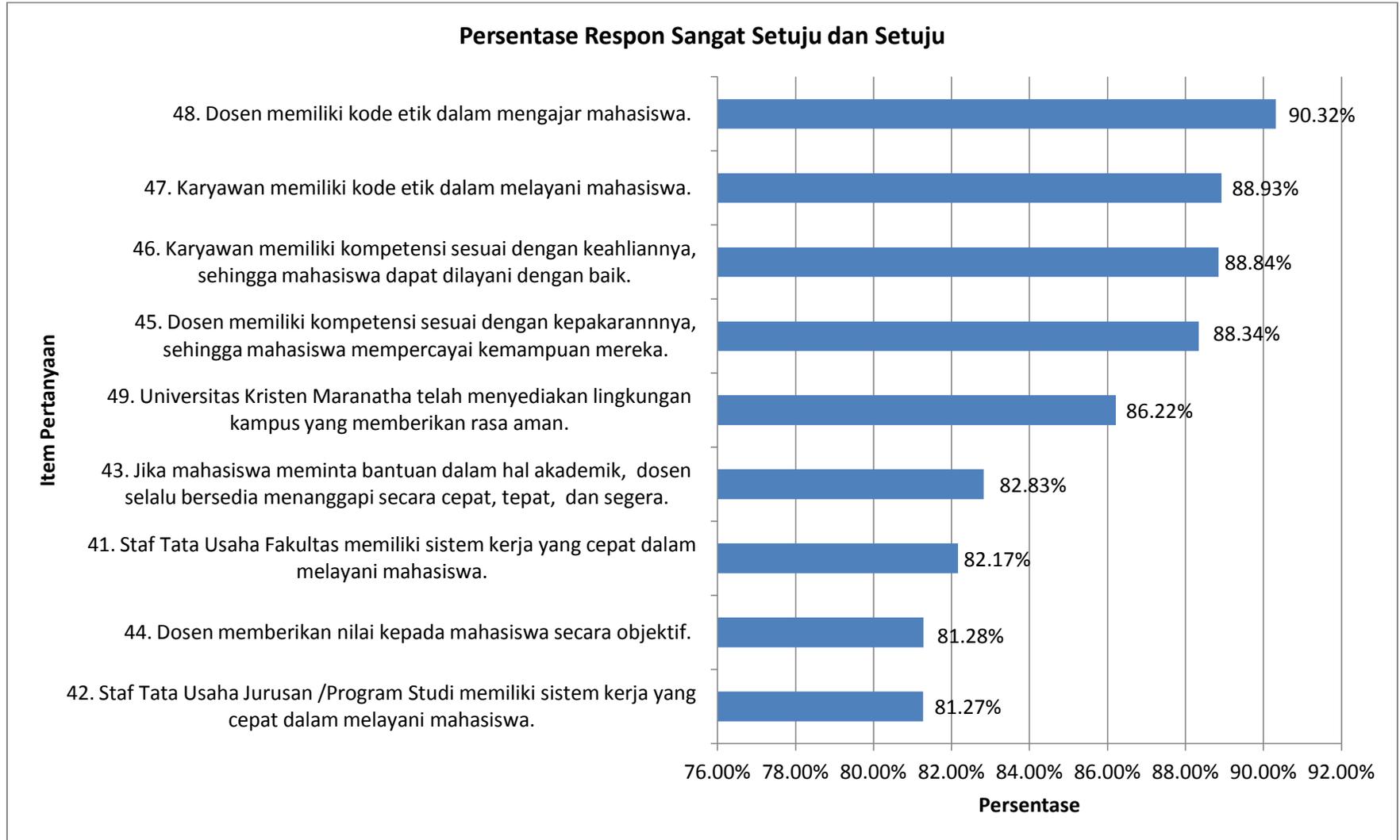
Gambar 3.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 21-30



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. 41-49



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 69.26% yang menyangkut item pernyataan: Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.

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

1. DLTI dapat membuat sebuah sistem atau program agar mahasiswa diberi kesempatan untuk mengatur jadwal perkuliahan berdasarkan pilihan mereka sendiri.

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 Pemantauan BPPJM 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 berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.	1	2	3	4
3	Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.				
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	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.	1	2	3	4
22	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.	1	2	3	4
23	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.	1	2	3	4
24	Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	nonakademik.				
25	Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.	1	2	3	4
26	Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
27	Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
28	Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
29	Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
30	Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
31	Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
32	Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
33	Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.	1	2	3	4
34	Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.	1	2	3	4
35	Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.	1	2	3	4
36	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
37	Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.	1	2	3	4
38	Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.	1	2	3	4
39	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
40	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
41	Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
42	Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
43	Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.	1	2	3	4
44	Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.	1	2	3	4
45	Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.	1	2	3	4
46	Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.	1	2	3	4
47	Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
48	Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.	1	2	3	4
49	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?