

# Laporan Survey

BADAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survey Kepuasan Orang Tua Wisudawan/Wati

**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 Hadiano, S.E., M.Si.	Andreas Widjaja, S.Si., M.Sc., Ph.D.
NIK: 810202	NIK: 520031	NIK: 720282

## DAFTAR ISI

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

## LATAR BELAKANG

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

Dengan adanya kepuasan, para orang tua dapat merekomendasikan universitas ini pada rekanannya yang lain yang masih memiliki putra-putri yang baru lulus sekolah menengah umum untuk mengambil Maranatha sebagai tempat melanjutkan studi mereka selanjutnya. Dengan demikian, citra Universitas Kristen Maranatha sebagai kampus yang berkualitas tetap ada di kalangan masyarakat. Instrumen yang baru digunakan untuk mengukur kepuasan orang tua wisudawan di tahun 2019 terdiri dari 12 butir item pernyataan. Kedua belas item tersebut merupakan cerminan dari 4 aspek yang meliputi aspek reputasi (REP), aspek layanan (SERV), aspek informasi (INFO), aspek kepuasan keseluruhan (SAT). Item pernyataan yang dimaksudkan yaitu:

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

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

## TARGET SURVEI

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

## METODE PENGUMPULAN DATA

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

## UJI VALIDITAS INSTRUMEN

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

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

**Tabel 1. Hasil KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.813
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	544.232
	df	66
	Sig.	.000

**Sumber: Ouput IBM SPSS 19.**

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

Terlihat nilai KMO MSA dalam Tabel 1 sebesar 0,813. Nilai ini lebih besar dari pada nilai KMO yang disyaratkan sebesar 0,5. Dengan demikian, jumlah sampel cukup untuk melakukan analisis faktor.

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

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas  
Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
REP1	.835			
REP2	.799			
REP4	.751			
INFO2				.866
SERV1			.648	
SERV3			.898	
SAT1		.848		
SAT2		.751		
SAT3		.785		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

**Sumber: Ouput IBM SPSS 19.**

Pada Tabel 2, terlihat item yang valid untuk mencerminkan aspek reputasi (REP) yaitu REP1, REP2, dan REP4, untuk mencerminkan aspek informasi (INFO) yaitu INFO2, untuk mencerminkan aspek pelayanan (SERV) yaitu SERV1 dan SERV3, dan untuk aspek kepuasan (SAT) yaitu SAT1, SAT2 dan SAT3.

## UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

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

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

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Aspek	Jumlah Item Pernyataan Valid	Item Pernyataan Valid	Cronbach's Alpha
Reputasi	3	REP1, REP2, REP4	0.801
Informasi	1	INFO22	-
Pelayanan	2	SERV1, SERV3	0.721
Kepuasan	3	SAT1, SAT2, SAT3	0.747

Sumber: Ouput IBM SPSS 19.

## PROFIL RESPONDEN

Tabel 4 menunjukkan profil demografi dari wisudawan/wisudawati selaku anak responden. Profil demografi yang dimaksud meliputi usia, jenis kelamin, tahun angkatan masuk dan IPK para wisudawan/wisudawati. Survey kepuasan orang tua wisudawan/wati ini telah mendapatkan pengisian dari sebanyak 91 responden dengan total keseluruhan yang wisuda sebanyak 963 orang. Dengan demikian, *response rate* yang diberikan sebesar 8.92%.

**Tabel 4. Profil Demografi Mahasiswa**

Variabel	Kategori Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Usia	20-25 tahun	67	81.71%
	26-30 tahun	10	12.20%
	> 30 tahun	5	6.10%
	Tidak mencantumkan identitas	9	-
	Total	91	100.00%

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

Jenis Kelamin	Pria	39	42.86%
	Wanita	43	47.25%
	Tidak mencantumkan identitas	9	-
	Total	91	100.00%
Tahun Angkatan	2008-2011	0	0.00%
	2012-2016	73	100.00%
	Tidak mencantumkan identitas	18	-
	Total	91	100.00%

Berdasarkan informasi pada Tabel 4, wisudawan/wisudawati selaku anak orang tua mayoritas berusia 20-25 tahun (81.71%), berjenis kelamin wanita (41.25%), dan berasal dari angkatan tahun 2012-2016 (100%).

**Tabel 5. Asal Fakultas Wisudawan/Wisudawati**

Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Ekonomi	10	11.24%
Hukum	1	1.12%
Kedokteran	6	6.74%
Kedokteran Gigi	2	2.25%
Psikologi	27	30.34%
Sastra	3	3.37%
Seni Rupa dan Desain	15	16.85%
Teknik	24	26.97%
Teknologi Informasi	1	1.12%
Tidak mencantumkan identitas	2	-
Total	91	100.00%

Tabel 5 menunjukkan asal fakultas wisudawan/wisudawati. Terlihat pada Tabel 5, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Fakultas Psikologi yang mendominasi jumlah (30.34%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Fakultas Teknik (26.97%), Fakultas Seni Rupa dan Desain (16.85%), Fakultas Ekonomi (11.24%), Fakultas Kedokteran (6.74%), selebihnya berasal dari Fakultas Sastra (3.37%), Fakultas Kedokteran Gigi (2.25%), Fakultas Hukum (1.12%) dan Fakultas Teknologi Informasi (1.12%).

Tabel 6 menunjukkan asal program studi wisudawan/wisudawati. Berdasarkan Tabel 6, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari program studi Psikologi yang mendominasi jumlah dalam acara wisuda yang diselenggarakan 31.03%, diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Program Studi Teknik Industri (10.34%), Teknik Sipil dan Desain Komunikasi Visual (9.20%), Pendidikan Dokter dan Teknik Elektro (6.90%), Desain Interior dan Akuntansi (4.60%), Manajemen (3.45%), Pendidikan Dokter Gigi, D3 Seni

Rupa dan Desain dan Magister Manajemen (2.30%) selebihnya berasal dari program studi Teknik Informatika, Ilmu Hukum dan Seni Rupa Murni (1.15%).

**Tabel 6. Asal Program Studi Wisudawan/Wisudawati**

Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Akuntansi	4	4.60%
Desain Komunikasi Visual	8	9.20%
Pendidikan Dokter Gigi	2	2.30%
Teknik Elektro	6	6.90%
D3 Seni Rupa dan Desain	2	2.30%
Ilmu Hukum	1	1.15%
Teknik Industri	9	10.34%
Teknik Informatika	1	1.15%
Desain Interior	4	4.60%
Magister Manajemen	2	2.30%
Manajemen	3	3.45%
Pendidikan Dokter	6	6.90%
Psikologi	27	31.03%
Sastra Inggris	3	3.45%
Seni Rupa Murni	1	1.15%
Teknik Sipil	8	9.20%
Tidak mencantumkan identitas	4	-
Total	91	100.00%

Tabel 7 memperlihatkan indeks prestasi kumulatif (IPK) wisudawan/wisudawati. Pada tabel tersebut, terlihat jumlah orang tua wisudawan/wisudawati dengan IPK pada kisaran 3.01-3.50 mendominasi pengisian survei ini (43.55%), disusul dengan kisaran IPK 3.51-4.00 (33.87%) dan kisaran IPK 2.50-3.00 (22.58%).

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

IPK	Frekuensi (n)	Persen (%)
2.50-3.00	14	22.58%
3.01-3.50	27	43.55%
3.51-4.00	21	33.87%
Tidak mencantumkan identitas	29	-
Total	91	100.00%

## **DESKRIPSI RESPON KEPUASAN**

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

1. 61.54% dari jumlah responden menyatakan puas dan 36.26% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anaknya sesuai pada bidangnya.
2. 62.64% dari jumlah responden menyatakan puas dan 32.97% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat.
3. 54.95% dari jumlah responden menyatakan puas dan 36.26% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya.
4. 52.75% dari jumlah responden menyatakan puas dan 35.16% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu.
5. 54.95% dari jumlah responden menyatakan puas dan 38.46% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan.
6. 53.85% dari jumlah responden menyatakan puas dan 38.46% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik.
7. 61.54% dari jumlah responden menyatakan puas dan 27.47% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan.
8. 64.84% dari jumlah responden menyatakan puas dan 26.37% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya.
9. 64.84% dari jumlah responden menyatakan puas dan 29.67% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat.

10. 69.23% dari jumlah responden menyatakan puas dan 26.37% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kepuasan orang tua terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anaknya.
11. 89.01% dari jumlah responden menyatakan kualitas pendidikan yang diterima sesuai dengan biaya studi yang dikeluarkan dan 7.69% menyatakan kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan.
12. 71.43% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.27% menyatakan sangat setuju atas pernyataan : Saya akan merekomendasikan UK. Maranatha kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa.

**Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan Oktober 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 (%)		
1. UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anak saya sesuai pada bidangnya	33	36.26%	56	61.54%	0	0.00%	1	1.10%	1	1.10%	91	97.80%
2. UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat	30	32.97%	57	62.64%	1	1.10%	2	2.20%	1	1.10%	91	95.60%
3. Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya	33	36.26%	50	54.95%	5	5.49%	1	1.10%	1	1.10%	90	91.21%
4. Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu	32	35.16%	48	52.75%	5	5.49%	3	3.30%	1	1.10%	89	87.91%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan 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 (%)		
5. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan	35	38.46%	50	54.95%	3	3.30%	1	1.10%	2	2.20%	91	93.41%
6. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik	35	38.46%	49	53.85%	5	5.49%	0	0.00%	1	1.10%	90	92.31%
7. Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan	25	27.47%	56	61.54%	4	4.40%	1	1.10%	1	1.10%	87	89.01%
8. Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan / Program Studi yang diikuti oleh anak saya	24	26.37%	59	64.84%	4	4.40%	0	0.00%	1	1.10%	88	91.21%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan 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 (%)		
9. Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat	27	29.67%	59	64.84%	2	2.20%	0	1.10%	1	1.10%	90	94.51%
10. Kepuasan orang tua terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anaknya	24	26.37%	63	69.23%	2	2.20%	4	0.00%	1	1.10%	90	95.60%
11. Secara keseluruhan, kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan	7	7.69%	81	89.01%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.20%	90	96.70%
12. Saya bersedia untuk merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa.	23	25.27%	65	71.43%	1	1.10%	1	0.00%	1	1.10%	90	96.70%

## KESIMPULAN

Mengingat tingkat kepuasan orang tua wisudawan/wisudawati tidak ada yang kurang dari 60%, maka kesimpulan survei hanya menyoroti item pernyataan dengan tingkat respon kepuasan terendah. Tingkat kepuasan terendah berada pada item pernyataan nomor 4 yang menyatakan bahwa Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu. Tingkat kepuasan atas item pernyataan tersebut sebesar 87.91%.

Untuk mengatasi tingkat kepuasan yang terendah pada item pernyataan nomor 4 maka program studi yang ada di Universitas Kristen Maranatha disarankan untuk lebih aktif mensosialisasikan keberadaan *parent* portal sebagai sarana informasi penyampaian informasi perkembangan akademik secara akurat dan tepat waktu.

## LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN ORANG TUA WISUDAWAN/WATI

NO:



UNIVERSITAS  
KRISTEN  
MARANATHA

### Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan/wati

Tanggal Wisuda \_\_\_\_\_

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

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

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

#### Catatan:

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

#### Profil Anak Bapak/ Ibu:

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

\*) coret yang tidak sesuai

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

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

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

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

E. SANGAT PUAS

11. Secara keseluruhan, menurut saya biaya studi yang telah saya keluarkan untuk anak saya (*pilih salah satu*):
- A. NILAINYA SESUAI DENGAN KUALITAS PENDIDIKAN YANG DITERIMA
  - B. NILAINYA LEBIH RENDAH DARI KUALITAS PENDIDIKAN YANG DITERIMA
  - C. NILAINYA LEBIH TINGGI DARI KUALITAS PENDIDIKAN YANG DITERIMA
12. Saya akan merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa (*pilih salah satu*):
- A. SANGAT TIDAK SETUJU
  - B. TIDAK SETUJU
  - C. RAGU-RAGU
  - D. SETUJU
  - E. SANGAT SETUJU
13. Hal-hal apa saja yang akan membuat saya lebih terdorong untuk merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya? (*tuliskan di bawah ini*)
14. Hal-hal apa saja yang sudah baik dan dapat dipertahankan oleh UK MARANATHA?
15. Hal-hal apa saja yang masih belum baik dan dapat ditingkatkan atau ditambahkan oleh UK MARANATHA?

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

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