

# Laporan Survey

BADAN PENJAMINAN MUTU

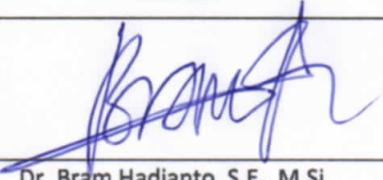
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survey Kepuasan Orang Tua Wisudawan/Wati

27 April 2019

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf Badan Penjaminan Mutu	Kepala Bidang Penjaminan Mutu Internal	Kepala Badan Penjaminan Mutu
		
Natalia	Dr. Bram Hadioanto, 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 .....	4
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. Nilai KMO and Uji Bartlett**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,800
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	958,012
	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 0,800. Nilai ini lebih besar dari pada nilai KMO yang disyaratkan sebesar 0,5. Dengan demikian, jumlah sampel cukup untuk melakukan analisis faktor.

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

**Tabel 2. Hasil Analisis Faktor:  
Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
REP3				.916
INFO1			.635	
INFO2			.880	
SERV1	.783			
SERV2	.792			
SERV3	.826			
SAT1		.895		
SAT3		.899		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Pada Tabel 2, terlihat item yang valid untuk mencerminkan aspek reputasi (REP) yaitu REP3, untuk mencerminkan aspek informasi (INFO) yaitu INFO1 dan INFO2, untuk mencerminkan aspek pelayanan (SERV) yaitu SERV1, SERV2, dan SERV3, dan untuk aspek kepuasan (SAT) yaitu SAT1 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 Ghazali (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	1	REP3	-
Informasi	2	INFO1, INFO2	0,807
Pelayanan	3	SERV1, SERV2, SERV3	0,850
Kepuasan	2	SAT1, SAT3	0,768

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 127 responden dengan total keseluruhan yang wisuda sebanyak 748 orang. Dengan demikian, *response rate* yang diberikan sebesar 18.40%.

**Tabel 4. Profil Demografi Mahasiswa**

Variabel	Kategori Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Usia	20-25 tahun	76	88.37%
	26-30 tahun	9	10.46%
	Tidak mencantumkan identitas	42	-
	Total	127	100.00%
Jenis Kelamin	Pria	33	36.26%
	Wanita	58	63.73%

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

	Tidak mencantumkan identitas	36	-
	Total	127	100.00%
Tahun Angkatan	2012-2016	73	90.12%
	> 2017	8	9.87%
	Tidak mencantumkan identitas	35	-
	Total	127	100.00%

Berdasarkan informasi pada Tabel 4, wisudawan/wisudawati selaku anak orang tua mayoritas berusia 20-25 tahun (88.37%), berjenis kelamin wanita (63.73%), dan berasal dari angkatan tahun 2012-2016 (90.12%).

Tabel 5 menunjukkan asal fakultas wisudawan/wisudawati. Terlihat pada Tabel 5, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Fakultas Ekonomi yang mendominasi jumlah (33.33%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Fakultas Kedokteran (19.44%), Fakultas Psikologi (11.11%), Fakultas Hukum (10.19%), Fakultas Teknologi Informasi (8.33%), selebihnya berasal dari Fakultas Sastra (6.48%), Fakultas Teknik & Fakultas Seni Rupa dan Desain (4.63%), dan Fakultas Kedokteran Gigi (1.85%).

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

Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Ekonomi	36	33.33%
Hukum	11	10.19%
Kedokteran	21	19.44%
Kedokteran Gigi	2	1.85%
Psikologi	12	11.11%
Sastra	7	6.48%
Seni Rupa dan Desain	5	4.63%
Teknik	5	4.63%
Teknologi Informasi	9	8.33%
Tidak mencantumkan identitas	19	-
Total	127	100.00%

Tabel 6 menunjukkan asal program studi wisudawan/wisudawati. Berdasarkan Tabel 6, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari program studi Manajemen dan Pendidikan Dokter yang mendominasi jumlah dalam acara wisuda yang diselenggarakan (20.59%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Program Studi Psikologi (11.76%), Ilmu Hukum (10.78%), Akuntansi (7.84%), Sistem Informasi (5.88%), Sastra Jepang (3.92%), Teknik Industri (2.94%), Teknik Informatika (2.94%), selebihnya berasal dari program studi Desain Komunikasi Visual, Pendidikan Kedokteran Gigi, Sastra Inggris, Seni Rupa Desain, Teknik Sipil (1.96%), Desain Interior, Sastra China, dan Teknik Elektro (0.98%).

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

<b>Program Studi</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
Akuntansi	8	7.84%
Desain Interior	1	0.98%
Desain Komunikasi Visual	2	1.96%
Ilmu Hukum	11	10.78%
Manajemen	21	20.59%
Pendidikan Dokter	21	20.59%
Pendidikan Dokter Gigi	2	1.96%
Psikologi	12	11.76%
Sastra China	1	0.98%
Sastra Inggris	2	1.96%
Sastra Jepang	4	3.92%
Seni Rupa Desain	2	1.96%
Sistem Informasi	6	5.88%
Teknik Elektro	1	0.98%
Teknik Industri	3	2.94%
Teknik Informatika	3	2.94%
Teknik Sipil	2	1.96%
Tidak mencantumkan identitas	25	-
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100.00%</b>

Tabel 7 memperlihatkan indeks prestasi kumulatif (IPK) wisudawan/wisudawati. Pada tabel tersebut, terlihat jumlah orang tua wisudawan/wisudawati dengan IPK pada kisaran 3.51-4.00 mendominasi pengisian survei ini (34.92%), disusul dengan kisaran IPK 3.01-3.50 (26.98%) dan kisaran IPK 2.50-3.00 (9.52%).

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

<b>IPK</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2.50-3.00	6	9.52%
3.01-3.50	17	26.98%
3.51-4.00	22	34.92%
Tidak mencantumkan identitas	64	-
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100.00%</b>

## DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil survei kepuasan orang tua wisudawan/wisudawati yang sudah dilaksanakan secara manual melalui penyebaran kuesioner selengkapnya 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. 59.84% dari jumlah responden menyatakan puas dan 32.28% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anaknya sesuai pada bidangnya.
2. 58.27% dari jumlah responden menyatakan puas dan 33.07% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat.
3. 59.84% dari jumlah responden menyatakan puas dan 28.35% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya.
4. 56.69% dari jumlah responden menyatakan puas dan 31.50% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu.
5. 55.12% dari jumlah responden menyatakan puas dan 32.28% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan.
6. 59.06% dari jumlah responden menyatakan puas dan 27.56% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik.
7. 59.06% dari jumlah responden menyatakan puas dan 26.77% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan.
8. 54.33% dari jumlah responden menyatakan puas dan 22.05% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya.
9. 52.76% dari jumlah responden menyatakan puas dan 25.20% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat.

10. 53.54% dari jumlah responden menyatakan puas dan 14.17% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kepuasan orang tua terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anaknya.
11. 67.72% dari jumlah responden menyatakan kualitas pendidikan yang diterima sesuai dengan biaya studi yang dikeluarkan dan 7.09% menyatakan kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan.
12. 56.69% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 8.66% 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 April 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	41	32.28%	76	59.84%	4	4.65%	1	0.79%	4	3.15%	126	92.13%
2. UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat	42	33.07%	74	58.27%	6	7.06%	0	0.00%	4	3.15%	126	91.34%
3. Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya	36	28.35%	76	59.84%	6	6.59%	1	0.79%	4	3.15%	123	88.19%
4. Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu	40	31.50%	72	56.69%	7	8.05%	1	0.79%	4	3.15%	124	88.19%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan April 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	41	32.28%	70	55.12%	8	6.30%	2	1.57%	4	3.15%	125	87.40%
6. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik	35	27.56%	75	59.06%	4	3.15%	6	4.72%	4	3.15%	124	86.62%
7. Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan	34	26.77%	75	59.06%	11	8.66%	1	0.79%	5	3.94%	126	85.83%
8. Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya	28	22.05%	69	54.33%	23	18.11%	0	0.00%	3	2.36%	123	76.38%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan April 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	32	25.20%	67	52.76%	23	18.11%	1	0.79%	3	2.36%	126	77.95%
10. Kepuasan orang tua terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anaknya	18	14.17%	68	53.54%	34	26.77%	3	2.36%	4	3.15%	127	67.72%
11. Secara keseluruhan, kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan	9	7.09%	86	67.72%	30	23.62%	0	0.00%	2	1.57%	127	74.80%
12. Saya bersedia untuk merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa.	11	8.66%	72	56.69%	38	29.92%	4	3.15%	2	1.57%	127	65.35%

## **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 12 yang menyatakan bahwa Saya bersedia untuk merekomendasikan UK MARANATHA kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa. Tingkat kepuasan atas item pernyataan tersebut sebesar 65.35%. Berdasarkan hasil tersebut, maka tindak lanjut yang dapat diambil yaitu :

1. Menetapkan suasana akademik yang mendukung mahasiswa dalam proses belajar mengajar
2. Mempermudah proses administrasi terkait dengan urusan akademik mahasiswa.

## 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 diluahkan.

**Catatan:**

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

**Profil Anak Bapak/ Ibu:**

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

\*) coret yang tidak sesuai

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

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

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

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

E. SANGAT PUAS

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

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

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