

Laporan Survey

BADAN PERENCANAAN, PEMANTAUAN, DAN JAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survey Kepuasan Orang Tua Wisudawan/Wati

22 April 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

LATAR BELAKANG	3
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 2017 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 BPPJM.

UJI VALIDITAS INSTRUMEN

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). 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)¹, 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.

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

Tabel 1. Nilai KMO and Uji Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.862
Approx. Chi-Square		971.093
Bartlett's Test of Sphericity	df	55
	Sig.	.000

Sumber: Ouput IBM SPSS 20.

Terlihat nilai KMO MSA dalam Tabel 1 sebesar 0,862. 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.

Hasil Analisis Faktor: Tabel 2. Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
INFO1	.884			
INFO2	.757			
REP1			.625	
REP2			.673	
REP3			.797	
REP4			.606	
SERV1		.812		
SERV2		.800		
SAT1				.859
SAT2				.968
SAT3				.878

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Sumber: Output IBM SPSS20.

Pada Tabel 2, terlihat item yang valid untuk mencerminkan aspek reputasi yaitu REP1, REP2, REP3 dan REP4, untuk mencerminkan aspek informasi yaitu INFO1 dan INFO2, untuk mencerminkan aspek pelayanan (SERV) yaitu SERV1 dan SERV2, untuk kepuasan 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)² 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 Pertanyaan Valid	Item Pernyataan Valid	Cronbach's Alpha
Reputasi	4	REP1, REP2, REP3, REP4	0,884
Informasi	2	INFO1, INFO2	0,836
Pelayanan	2	SERV1, SERV2	0,760
Kepuasan	3	SAT1, SAT2, SAT3	0,770

Sumber: Output IBM SPSS 20.0

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 177 responden dengan total keseluruhan yang wisuda sebanyak 812 orang. Dengan demikian, *response rate* yang diberikan sebesar 21.80%.

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

Tabel 4. Profil Demografi Mahasiswa

Variabel	Kategori Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Usia	19-23 tahun	117	68.42%
	24-29 tahun	49	28.65%
	31-37 tahun	3	1.75%
	52-56 tahun	2	1.17%
	Tidak mencantumkan identitas	6	-
	Total	177	100.00%
Jenis Kelamin	Pria	60	37.97%
	Wanita	98	62.03%
	Tidak mencantumkan identitas	19	-
	Total	177	100.00%
Tahun Angkatan	2003-2009	10	7.19%
	2010-2015	129	92.81%
	Tidak mencantumkan identitas	38	-
	Total	177	100.00%

Berdasarkan informasi pada Tabel 4, wisudawan/wisudawati selaku anak orang tua mayoritas berusia 19-23 tahun (68.42%), berjenis kelamin wanita (62.03%), dan berasal dari angkatan tahun 2010-2015 (92.81%).

Tabel 5 menunjukkan asal fakultas wisudawan/wisudawati. Terlihat pada Tabel 5, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Fakultas Ekonomi yang mendominasi jumlah (57.71%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Fakultas Psikologi (12.57%), Fakultas Teknik (9.14%), Fakultas Teknologi Informasi (6.29%), Fakultas Kedokteran (5.14%), selebihnya berasal dari Fakultas Seni Rupa dan Desain (4.57%), Fakultas Sastra (2.86%), Fakultas Hukum (1.14%) dan Fakultas Kedokteran Gigi (0.57%).

Tabel 5. Asal Fakultas Wisudawan/Wisudawati

Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Ekonomi	101	57.71%
Hukum	2	1.14%
Kedokteran	9	5.14%
Kedokteran Gigi	1	0.57%

Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Psikologi	22	12.57%
Sastra	5	2.86%
Seni Rupa dan Desain	8	4.57%
Teknik	16	9.14%
Teknologi Informasi	11	6.29%
Tidak mencantumkan identitas	2	-
Total	177	100.00%

Tabel 6 menunjukkan asal program studi wisudawan/wisudawati. Berdasarkan Tabel 6, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari program studi Manajemen yang mendominasi jumlah dalam acara wisuda yang diselenggarakan (30.95%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari Program Studi Akuntansi (22.62%), Psikologi (13.10%), Teknik Informatika (5.95%), Pendidikan Dokter (5.36%), Desain Komunikasi Visual (4.17%), Teknik Industri (4.17%), Magister Akuntansi (2.38%), Magister Manajemen (2.38%), Teknik Sipil (2.38%), selebihnya berasal dari program studi Sastra Jepang (1.79%), Teknik Elektro (1.79%), Ilmu Hukum (0.60%), Desain Interior (0.60%), Pendidikan Dokter Gigi (0.60%), Sistem Informasi (0.60%), dan Sistem Komputer (0.60%).

Tabel 6. Asal Program Studi Wisudawan/Wisudawati

Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Akuntansi	38	22.62%
Ilmu Hukum	1	0.60%
Desain Interior	1	0.60%
Desain Komunikasi Visual	7	4.17%
Magister Akuntansi	4	2.38%
Magister Manajemen	4	2.38%
Manajemen	52	30.95%
Program Studi Pendidikan Dokter	9	5.36%
Program Studi Pendidikan Dokter Gigi	1	0.60%
Psikologi	22	13.10%
Sastra Jepang	3	1.79%
Sistem Informasi	1	0.60%
Sistem Komputer	1	0.60%
Teknik Elektro	3	1.79%
Teknik Industri	7	4.17%
Teknik Informatika	10	5.95%

Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Teknik Sipil	4	2.38%
Tidak mencantumkan identitas	9	-
Total	177	100.00%

Tabel 7 memperlihatkan indeks prestasi kumulatif (IPK) wisudawan/wisudawati. Pada tabel tersebut, terlihat jumlah orang tua wisudawan/wisudawati dengan IPK pada kisaran 3.51-4.00 mendominasi pengisian survei ini (44.17%), disusul dengan kisaran IPK 3.01-3.50 (36.67%) dan kisaran IPK 2.50-3.00 (19.17%)

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

IPK	Frekuensi (n)	Persen (%)
2.50-3.00	23	19.17%
3.01-3.50	44	36.67%
3.51-4.00	53	44.17%
Tidak mencantumkan identitas	57	-
Total	177	100.00%

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 177 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. 60.45% dari jumlah responden menyatakan puas dan 35.03% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anaknya sesuai pada bidangnya.
2. 64.97% dari jumlah responden menyatakan puas dan 27.68% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat.

3. 59.89% dari jumlah responden menyatakan puas dan 29.94% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya.
4. 55.93% dari jumlah responden menyatakan puas dan 22.94% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu.
5. 61.93% dari jumlah responden menyatakan puas dan 27.84% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan.
6. 58.29% dari jumlah responden menyatakan puas dan 30.29% menyatakan sangat puas atas pernyataan : UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik.
7. 60.23% dari jumlah responden menyatakan puas dan 24.43% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan.
8. 59.09% dari jumlah responden menyatakan puas dan 28.98% 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. 59.28% dari jumlah responden menyatakan puas dan 31.74% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat.
10. 74.85% dari jumlah responden menyatakan puas dan 22.16% menyatakan sangat puas atas pernyataan : Kepuasan orang tua terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anaknya.
11. 82.63% dari jumlah responden menyatakan kualitas pendidikan yang diterima sesuai dengan biaya studi yang dikeluarkan dan 14.97% menyatakan kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan.
12. 75.30% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 18.76% 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 2017

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
1. UK. Maranatha telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keahlian anak saya sesuai pada bidangnya.	62	35.03%	107	60.45%	2	1.13%	1	0.56%	4	2.26%	176	95.48%
2. UK. Maranatha telah berhasil membentuk sikap dan perilaku anak saya di tengah-tengah masyarakat.	49	27.68%	115	64.97%	5	2.82%	2	1.13%	4	2.26%	175	92.66%
3. Sistem Informasi Akademik yang disediakan oleh UK. Maranatha telah membantu saya untuk memonitor hasil studi anak saya.	53	29.94%	106	59.89%	8	4.52%	2	1.13%	4	2.26%	173	89.83%
4. Selama masa studi anak saya, saya telah mendapatkan informasi pencapaian hasil studi dengan akurat dan tepat waktu.	53	29.94%	99	55.93%	16	9.04%	0	0.00%	4	2.26%	172	85.88%
5. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi keuangan.	49	27.84%	109	61.93%	8	4.55%	2	1.14%	5	2.84%	173	89.77%

Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan April 2017

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
6. UK. Maranatha memberikan layanan yang memuaskan untuk pengurusan administrasi akademik.	53	30.29%	102	58.29%	9	5.14%	4	2.29%	4	2.29%	172	88.57%
7. Ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan.	43	24.43%	106	60.23%	13	7.39%	1	0.57%	5	2.84%	168	84.66%
8. Pendidikan di UK. Maranatha memiliki nilai tambah dibandingkan Universitas lainnya untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya.	51	28.98%	104	59.09%	11	6.25%	1	0.57%	4	2.27%	171	88.07%
9. Kualitas UK. Maranatha untuk Fakultas/ Jurusan/ Program Studi yang diikuti oleh anak saya diakui oleh masyarakat.	53	31.74%	99	59.28%	7	4.19%	1	0.60%	4	2.40%	164	91.02%

Tabel 8. Respon Kepuasan Orang Tua Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan April 2017

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
10. Secara keseluruhan, saya puas terhadap UK. Maranatha dalam mendidik anak saya.	37	22.16%	125	74.85%	2	1.20%	0	0.00%	3	1.80%	167	97.01%
11. Secara keseluruhan, kualitas pendidikan yang diterima lebih tinggi dari pada biaya studi yang dikeluarkan.	25	14.97%	138	82.63%	0	0.00%	0	0.00%	4	2.40%	167	97.60%
12. Saya bersedia untuk merekomendasikan UK. Maranatha kepada relasi atau sanak saudara saya untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa.	31	18.67%	125	75.30%	8	4.82%	0	0.00%	2	1.20%	166	93.98%

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 7 yang menyatakan bahwa ketika saya mendatangi Tata Usaha untuk mendapatkan layanan administrasi anak saya, saya telah dilayani dengan ramah dan sopan. Tingkat kepuasan atas item pernyataan tersebut sebesar 84.66%.

Berdasarkan hasil tersebut, maka tindak lanjut yang dapat diambil yaitu :

1. Staf Tata Usaha di Fakultas atau Program Studi dapat dijadwalkan untuk mengikuti pelatihan atau training mengenai pengetahuan *service excellence*.

LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN ORANG TUA WISUDAWAN/WATI

NO:



UNIVERSITAS
KRISTEN
MARANATHA

Survei Kepuasan Orang Tua Wisudawan/wati

Maranatha Christian University (MCU) - _____
Tanggal Wisuda

Survei ini dilaksanakan oleh Unit Pemantauan, sebuah unit resmi dari Maranatha Christian University (MCU), Bandung.

Yth. Bapak/Ibu Orang Tua Wisudawan/wati Maranatha Christian University (MCU)

Kami perwakilan dari Maranatha Christian University (MCU) bermaksud mengumpulkan informasi tentang kepuasan Bapak/Ibu terhadap Maranatha Christian University (MCU), 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*	Jurusan/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 (MCU), 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.