

# Laporan Survey

BADAN PENJAMINAN MUTU


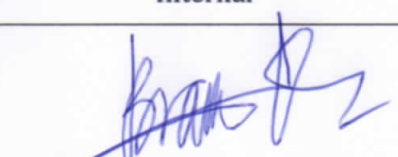

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

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

PENDAHULUAN.....	3
PERANCANGAN INSTRUMEN .....	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER.....	6
UJI VALIDITAS.....	7
UJI RELIABILITAS .....	9
PROFIL RESPONDEN.....	10
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN.....	13
KESIMPULAN.....	34
LAMPIRAN KUESIONER KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN.....	35

## **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 2019.

## **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 2019/2020, 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 tahun 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 54 butir aspek yang terbagi atas masing-masing indikator. Di bawah ini adalah daftar total 54 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 :
  - 7a. Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha
  - 7b. Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha
  - 7c. Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha
  - 7d. Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha
  - 7e. Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha

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 keakarannya, 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 disebarkan 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. Himbauan 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)<sup>1</sup>. Uji validitas yang digunakan yaitu uji *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan menggunakan SEM berbasis kovarian. SEM berbasis kovarian digunakan karena jumlah responden lebih besar dari 200 orang (Ghozali, 2008)<sup>2</sup>. Kriteria sebuah item pernyataan dinyatakan valid apabila item tersebut memiliki *loading factor* diatas 0,5 (Ghozali,2014)<sup>3</sup>. Selengkapnya, hasil uji validitas dengan menggunakan analisis ini dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

<b>Dimensi</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Loading Factor</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai <i>loading factor</i></b>
<i>Tangibility</i>	TANG1	,745	Valid
	TANG2	,751	Valid
	TANG3	,719	Valid
	TANG4	,739	Valid
	TANG5	,841	Valid
	TANG6	,787	Valid
	TANG7	,828	Valid
	TANG8	,843	Valid
	TANG9	,744	Valid
	TANG10	,705	Valid
	TANG11	,795	Valid
	TANG12	,784	Valid
	TANG13	,738	Valid
<i>Empathy</i>	EMP1	,790	Valid
	EMP2	,821	Valid
	EMP3	,748	Valid
	EMP4	,746	Valid
	EMP5	,845	Valid
	EMP6	,839	Valid
	EMP7	,863	Valid
	EMP7A	,885	Valid

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

<sup>2</sup> Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

<sup>3</sup> Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 22.0*, Cetakan VI, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

<b>Dimensi</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Loading Factor</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai loading factor</b>	
	EMP7B	,856	Valid	
	EMP7C	,857	Valid	
	EMP7D	,842	Valid	
	EMP7E	,856	Valid	
	EMP8	,711	Valid	
	EMP9	,735	Valid	
	EMP10	,734	Valid	
	EMP11	,790	Valid	
	EMP12	,800	Valid	
	EMP13	,898	Valid	
	EMP14	,881	Valid	
	EMP15	,908	Valid	
	EMP16	,801	Valid	
	EMP17	,781	Valid	
	EMP18	,835	Valid	
	EMP19	,845	Valid	
	<i>Reliability</i>	REL1	,902	Valid
		REL2	,878	Valid
		REL3	,879	Valid
REL4		,892	Valid	
REL5		,895	Valid	
REL6		,787	Valid	
REL7		,884	Valid	
<i>Responsiveness</i>	RES1	,844	Valid	
	RES2	,897	Valid	
	RES3	,905	Valid	
	RES4	,873	Valid	
<i>Assurance</i>	AS1	,800	Valid	
	AS2	,860	Valid	
	AS3	,911	Valid	
	AS4	,922	Valid	
	AS5	,898	Valid	
	AS6	,875	Valid	

**Sumber: Output AMOS IBM SPSS 20**



Pada Tabel 1, 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, EMP7A-E, 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 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)<sup>4</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 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
<i>Tangibility</i>	13	TANG1, TANG2, TANG3, TANG4, TANG5, TANG6, TANG7, TANG8, TANG9, TANG10, TANG11, TANG12, TANG13	0.950
<i>Empathy</i>	24	EMP1, EMP2, EMP3, EMP4, EMP5, EMP6, EMP7, EMP7A-E, EMP8, EMP9, EMP10, EMP11, EMP12, EMP13, EMP14, EMP15, EMP16, EMP17, EMP18, EMP19	0.980
<i>Reliability</i>	7	REL1, REL2, REL3, REL4, REL5, REL6, REL7	0.957
<i>Responsiveness</i>	4	RES1, RES2, RES3, RES4	0.932
<i>Assurance</i>	6	AS1, AS2, AS3, AS4, AS5, AS6	0.952

Sumber: Output IBM SPSS 20

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

## PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survey layanan kemahasiswaan telah mendapatkan respon sebanyak 305 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 sebanyak 6886 orang. Dengan demikian, *response rate* survey ini sebesar 4.42%. Tabel 3 menunjukkan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Responden tersebar pada berbagai fakultas seperti ditampilkan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Fakultas Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2019**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Bahasa dan Budaya	35	11.48%
Fakultas Ekonomi	10	3.28%
Fakultas Kedokteran	41	13.44%
Fakultas Psikologi	14	4.59%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	62	20.33%
Fakultas Teknik	8	2.62%
Fakultas Teknologi Informasi	135	44.26%
Total	305	100.00%

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (44.26%), disusul oleh Fakultas Seni Rupa dan Desain (20.33%), dan Fakultas Kedokteran (13.44%).

Tabel 4 menyajikan asal program studi responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal program studi, mayoritas responden berasal dari Program Studi S1 Teknik Informatika (44.63%), diikuti oleh responden yang berasal dari Program Studi S1 Desain Interior (14.77%), dan S1 Pendidikan Dokter (9.40%).

**Tabel 4. Program Studi Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2019**

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Profesi-Profesi Dokter	10	3.36%
S1-Pendidikan Dokter	28	9.40%
S1-Sistem Komputer	7	2.35%
S1-Teknik Sipil	1	0.34%
S1-Psikologi	13	4.36%
S2-Magister Psikologi	1	0.34%
D3-Bahasa Inggris	1	0.34%
D3-Bahasa Mandarin	16	5.37%
S1-Sastra China	18	6.04%
S1-Akuntansi	9	3.02%
D3-Seni Rupa	8	2.68%

**Tabel 4. Program Studi Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei 2019**

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
S1-Arsitektur	5	1.68%
S1-Desain Interior	44	14.77%
S1-Desain Komunikasi Visual	2	0.67%
S1-Seni Rupa Murni	1	0.34%
S1-Teknik Informatika	133	44.63%
S2-Ilmu Komputer	1	0.34%
Tidak mencantumkan identitas	7	-
Total	305	100.00%

Tabel 5 menyajikan asal angkatan mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini. Mayoritas mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini berasal dari angkatan 2018 (30.92%) disusul oleh angkatan 2019 (29.61%), angkatan 2016 (16.78%), dan angkatan 2017 (13.16%).

**Tabel 5. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2019 Berdasarkan Tahun Angkatan**

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2012	1	0.33%
2013	5	1.64%
2014	5	1.64%
2015	18	5.92%
2016	51	16.78%
2017	40	13.16%
2018	94	30.92%
2019	90	29.61%
Tidak mencantumkan identitas	1	-
Total	305	100.00%

Tabel 6 menyajikan distribusi mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei berdasarkan jenis kelamin. Terlihat pada tabel tersebut, terdapat 50.16% mahasiswa laki-laki yang berpartisipasi dalam survei ini.

**Tabel 6. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2019 Berdasarkan Jenis Kelamin**

Gender	Frekuensi (n)	Persen (%)
Laki-laki	153	50.16%
Perempuan	152	49.84%
Total	305	100.00%

Tabel 7 menyajikan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini. Pada tabel tersebut, terlihat mahasiswa yang belum memiliki IPK yang mendominasi partisipasi dalam survei ini (28.85%), disusul dengan mahasiswa dengan kisaran IPK di atas atau sama dengan 3.5 (27.54%), dan mahasiswa dengan kisaran IPK 3.00 sampai dengan 3.49 (25.90%).

**Tabel 7. Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei 2019**

IPK	Frekuensi (n)	Persen (%)
Belum ada IPK	88	28.85%
IPK < 2.00	4	1.31%
IPK >= 3.5	84	27.54%
IPK 2.00 – 2.49	11	3.61%
IPK 2.50 – 2.99	39	12.79%
IPK 3.00 – 3.49	79	25.90%
Total	305	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 2019: Sebagai Penerima Beasiswa/Bukan Penerima Beasiswa**

Status	Frekuensi (n)	Persen (%)
Tidak	248	81.31%
Ya	57	18.69%
Total	305	100.00%

## DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di tahun 2019 ditampilkan di Tabel 9. Hasil survei di tahun 2019 ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 80.50% terhadap 54 butir yang dinilai.

Adapun deskripsi respon kesetujuan<sup>5</sup> atas item pernyataan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 61.64% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 30.16%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha (UKM) memiliki gedung yang megah dan modern.
2. Terdapat 57.57% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 32.22%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.
3. Terdapat 56.07% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 32.13%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.
4. Terdapat 61.97% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.18%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.
5. Terdapat 56.39% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 36.07%-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 65.90% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.57%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang pertemuan (Ruang Paulus) yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.
7. Terdapat 42.30% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.57%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.
8. Terdapat 52.13% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 42.62%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki *exhibition hall* yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.
9. Terdapat 60.66% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.87%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki *student hall* yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.
10. Terdapat 57.70% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 30.49%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.
11. Terdapat 56.39% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 38.69%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.

---

<sup>5</sup> Dalam survei ini, respon kesetujuan dapat diidentikkan dengan respon kepuasan.

12. Terdapat 57.05% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 38.36%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.
13. Terdapat 65.90% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 24.26%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.
14. Terdapat 61.31% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 23.61%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
15. Terdapat 62.95% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 26.56%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.
16. Terdapat 63.16% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 22.70%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.
17. Terdapat 66.45% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 22.37%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.
18. Terdapat 67.54% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 21.97%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.
19. Terdapat 66.23% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 22.95%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.
20. Terdapat 67.21% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.90%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya.
21. Terdapat 69.51% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 22.95%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha.
22. Terdapat 70.16% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 21.97%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha.
23. Terdapat 70.16% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 20.98%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha.

24. Terdapat 67.87% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 20.33%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha.
25. Terdapat 69.08% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 21.71%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha.
26. Terdapat 56.72% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 37.05%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.
27. Terdapat 62.30% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 30.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.
28. Terdapat 62.62% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.51%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.
29. Terdapat 62.30% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.84%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.
30. Terdapat 63.61% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 30.49%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.
31. Terdapat 67.87% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 23.93%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
32. Terdapat 67.54% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 24.59%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
33. Terdapat 66.23% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 26.23%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.
34. Terdapat 66.12% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.30%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.
35. Terdapat 61.18% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 31.58%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.

36. Terdapat 64.59% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 28.85%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.
37. Terdapat 65.90% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 28.85%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.
38. Terdapat 67.95% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.90%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.
39. Terdapat 66.89% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.90%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.
40. Terdapat 67.87% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 25.57%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.
41. Terdapat 65.25% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 28.52%-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.
42. Terdapat 64.80% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.
43. Terdapat 63.82% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.
44. Terdapat 63.61% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.51%-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).
45. Terdapat 63.28% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.51%-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.
46. Terdapat 66.78% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 26.97%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.



47. Terdapat 65.57% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 26.97%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.
48. Terdapat 62.30% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 30.49%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.
49. Terdapat 63.61% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.87%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.
50. Terdapat 65.46% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.93%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.
51. Terdapat 68.09% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 27.30%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.
52. Terdapat 66.45% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 28.95%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.
53. Terdapat 66.01% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.70%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.
54. Terdapat 64.47% dari jumlah responden menyatakan setuju dan 29.93%-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 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
1. Universitas Kristen Maranatha memiliki gedung yang megah dan modern.	92	30.16%	188	61.64%	21	6.89%	4	1.31%	305	91.80%
2. Universitas Kristen Maranatha memiliki perpustakaan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia di dalamnya.	101	33.22%	175	57.57%	24	7.89%	4	1.32%	305	90.79%
3. Universitas Kristen Maranatha memiliki laboratorium komputer yang nyaman untuk mendukung kegiatan perkuliahan.	98	32.13%	171	56.07%	31	10.16%	5	1.64%	305	88.20%
4. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk kegiatan perkuliahan.	89	29.18%	189	61.97%	22	7.21%	5	1.64%	305	91.15%
5. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang teater yang nyaman untuk berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan perkuliahan dan kemahasiswaan.	110	36.07%	172	56.39%	17	5.57%	6	1.97%	305	92.46%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
6. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang pertemuan (Ruang Paulus) yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.	78	25.57%	201	65.90%	24	7.87%	2	0.66%	305	91.48%
7. Universitas Kristen Maranatha memiliki ruang auditorium yang nyaman untuk kegiatan perkuliahan dan kemahasiswaan.	159	52.13%	129	42.30%	12	3.93%	5	1.64%	305	94.43%
8. Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>exhibition hall</i> yang nyaman untuk kegiatan kemahasiswaan.	130	42.62%	159	52.13%	12	3.93%	4	1.31%	305	94.75%
9. Universitas Kristen Maranatha memiliki <i>student hall</i> yang nyaman untuk belajar kelompok dan kegiatan kemahasiswaan.	85	27.87%	185	60.66%	27	8.85%	8	2.62%	305	88.52%
10. Universitas Kristen Maranatha memiliki area parkir motor dan mobil yang memadai.	93	30.49%	176	57.70%	26	8.52%	10	3.28%	305	88.20%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
11. Karyawan Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.	118	38.69%	172	56.39%	13	4.26%	2	0.66%	305	95.08%
12. Dosen Universitas Kristen Maranatha berpenampilan rapi dalam keseharian mereka.	117	38.36%	174	57.05%	11	3.61%	3	0.98%	305	95.41%
13. Materi yang disampaikan dosen menarik perhatian mahasiswa sehingga mahasiswa ingin mempelajari materi tersebut.	74	24.26%	201	65.90%	25	8.20%	5	1.64%	305	90.16%
14. Dosen memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	72	23.61%	187	61.31%	40	13.11%	6	1.97%	305	84.92%
15. Dosen telah memperlakukan mahasiswa dengan adil.	81	26.56%	192	62.95%	28	9.18%	4	1.31%	305	89.51%
16. Karyawan memberikan perhatian khusus pada mahasiswa.	69	22.70%	192	63.16%	36	11.84%	7	2.30%	305	85.86%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
17. Program studi menetapkan waktu perkuliahan yang nyaman bagi mahasiswa.	68	22.37%	202	66.45%	29	9.54%	5	1.64%	305	88.82%
18. Dosen memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam bidang keilmuan.	67	21.97%	206	67.54%	27	8.85%	5	1.64%	305	89.51%
19. Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal administratif akademik dan kemahasiswaan.	70	22.95%	202	66.23%	29	9.51%	4	1.31%	305	89.18%
20. Universitas Kristen Maranatha menyediakan bantuan layanan karir yang memadai bagi mahasiswa maupun lulusannya.	79	25.90%	205	67.21%	17	5.57%	4	1.31%	305	93.11%
21. Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha	70	22.95%	212	69.51%	20	6.56%	3	0.98%	305	92.46%
22. Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha	67	21.97%	214	70.16%	21	6.89%	3	0.98%	305	92.13%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
23. Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha	64	20.98%	214	70.16%	22	7.21%	5	1.64%	305	91.15%
24. Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha	62	20.33%	207	67.87%	33	10.82%	3	0.98%	305	88.20%
25. Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha	66	21.71%	210	69.08%	25	8.22%	3	0.99%	305	90.79%
26. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.	113	37.05%	173	56.72%	14	4.59%	5	1.64%	305	93.77%
27. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program mahasiswa (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.	94	30.82%	190	62.30%	17	5.57%	4	1.31%	305	93.11%
28. Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.	90	29.51%	191	62.62%	20	6.56%	4	1.31%	305	92.13%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
29. Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.	91	29.84%	190	62.30%	18	5.90%	6	1.97%	305	92.13%
30. Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.	93	30.49%	194	63.61%	13	4.26%	5	1.64%	305	94.10%
31. Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	73	23.93%	207	67.87%	21	6.89%	4	1.31%	305	91.80%
32. Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	75	24.59%	206	67.54%	20	6.56%	4	1.31%	305	92.13%
33. Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	80	26.23%	202	66.23%	20	6.56%	3	0.98%	305	92.46%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
34. Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.	83	27.30%	201	66.12%	17	5.59%	3	0.99%	305	93.42%
35. Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.	96	31.58%	186	61.18%	19	6.25%	3	0.99%	305	92.76%
36. Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.	88	28.85%	197	64.59%	16	5.25%	4	1.31%	305	93.44%
37. Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.	88	28.85%	201	65.90%	13	4.26%	3	0.98%	305	94.75%
38. Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.	79	25.90%	204	66.89%	18	5.90%	4	1.31%	305	92.79%
39. Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.	71	23.28%	204	66.89%	26	8.52%	4	1.31%	305	90.16%



Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
40. Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.	78	25.57%	207	67.87%	14	4.59%	6	1.97%	305	93.44%
41. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan akses yang mudah bagi saya untuk mendapatkan informasi menyangkut beasiswa, pendaftaran, pembayaran uang kuliah maupun pendaftaran mata kuliah.	87	28.52%	199	65.25%	16	5.25%	3	0.98%	305	93.77%
42. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.	85	27.96%	197	64.80%	19	6.25%	3	0.99%	305	92.76%
43. Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.	85	27.96%	194	63.82%	21	6.91%	4	1.32%	305	91.78%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
44. Dosen mampu menerapkan metode pembelajaran sesuai dengan sistem <i>student center learning</i> (diskusi, karya wisata, belajar kelompok, tanya jawab, eksperimen, pembelajaran dengan modul).	90	29.51%	194	63.61%	18	5.90%	3	0.98%	305	93.11%
45. Program studi yang ada di Maranatha menginformasikan penjadwalan semua kegiatan yang berkenaan dengan akademik dengan jelas sehingga mahasiswa mengetahui pastinya layanan tersebut diberikan.	90	29.51%	193	63.28%	19	6.23%	3	0.98%	305	92.79%
46. Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	82	26.97%	203	66.78%	17	5.59%	2	0.66%	305	93.75%
47. Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	84	27.54%	200	65.57%	19	6.23%	2	0.66%	305	93.11%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

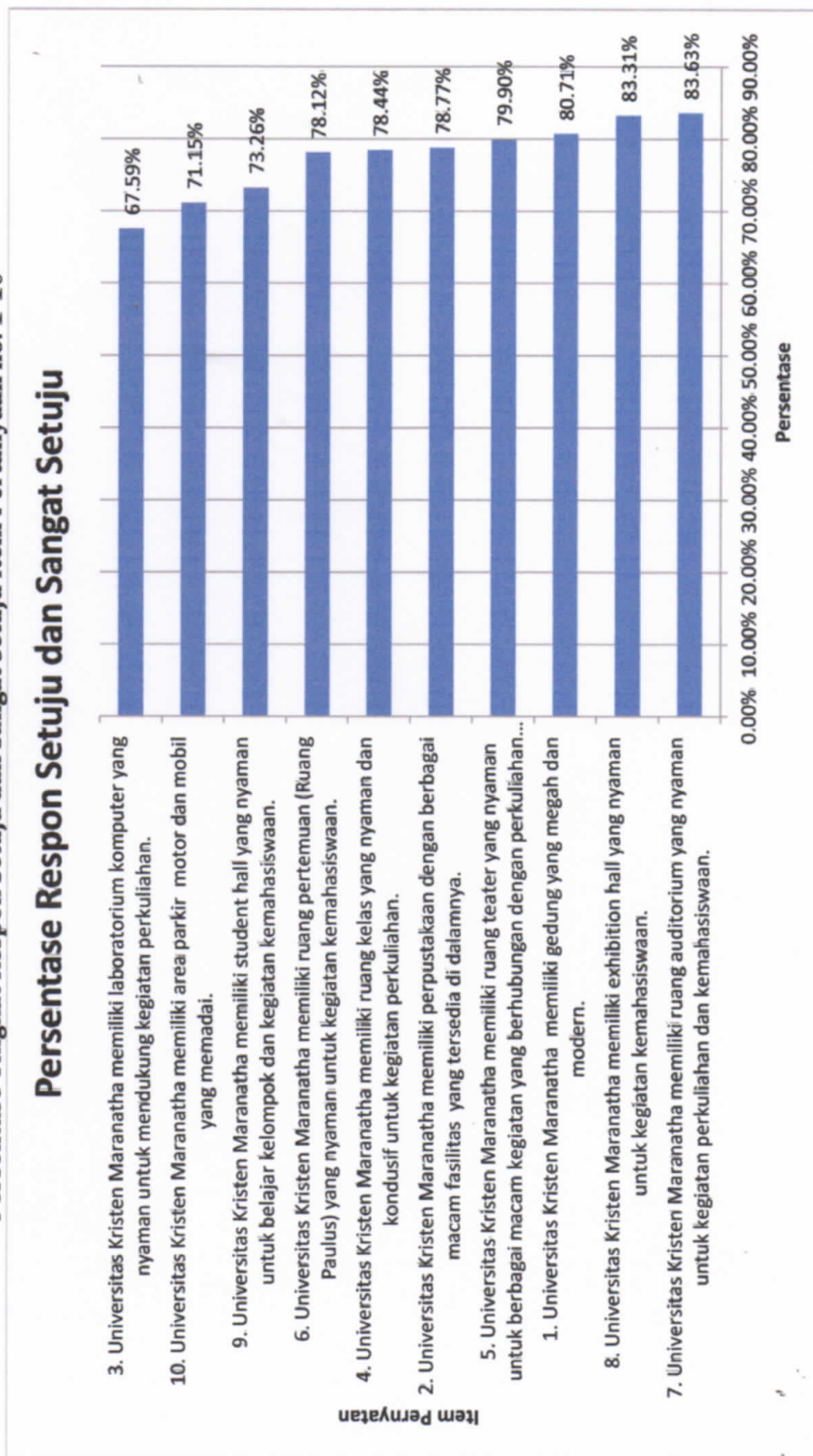
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
48. Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.	93	30.49%	190	62.30%	19	6.23%	3	0.98%	305	92.79%
49. Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.	85	27.87%	194	63.61%	21	6.89%	5	1.64%	305	91.48%
50. Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.	91	29.93%	199	65.46%	11	3.62%	3	0.99%	305	95.39%
51. Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.	83	27.30%	207	68.09%	11	3.62%	3	0.99%	305	95.39%

Tabel 9. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

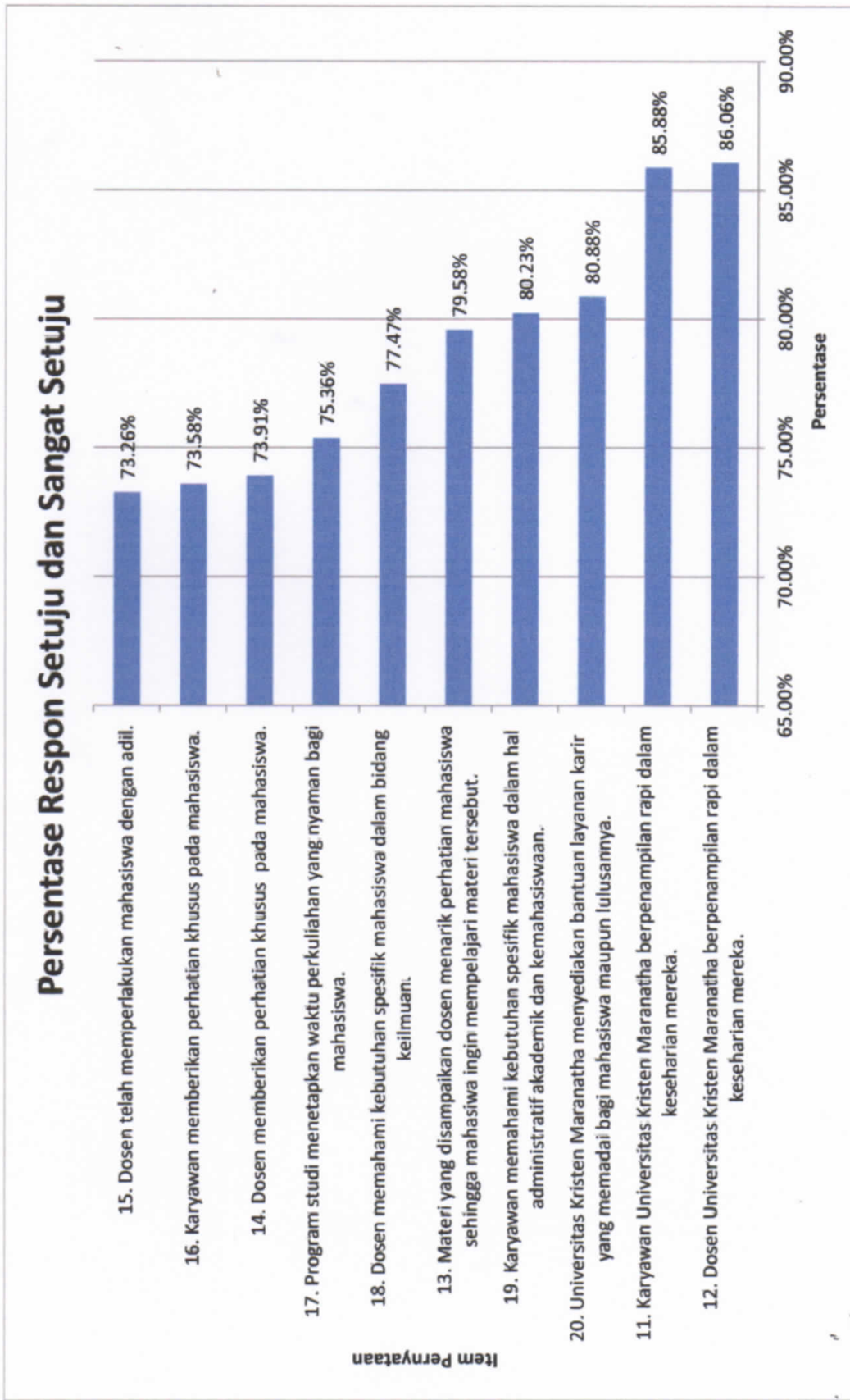
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
52. Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.	88	28.95%	202	66.45%	10	3.29%	4	1.32%	305	95.39%
53. Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.	90	29.70%	200	66.01%	8	2.64%	5	1.65%	305	95.71%
54. Universitas Kristen Maranatha telah menyediakan lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.	91	29.93%	196	64.47%	13	4.28%	4	1.32%	305	94.41%
Rata-rata Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju dari Responden										92.08%

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

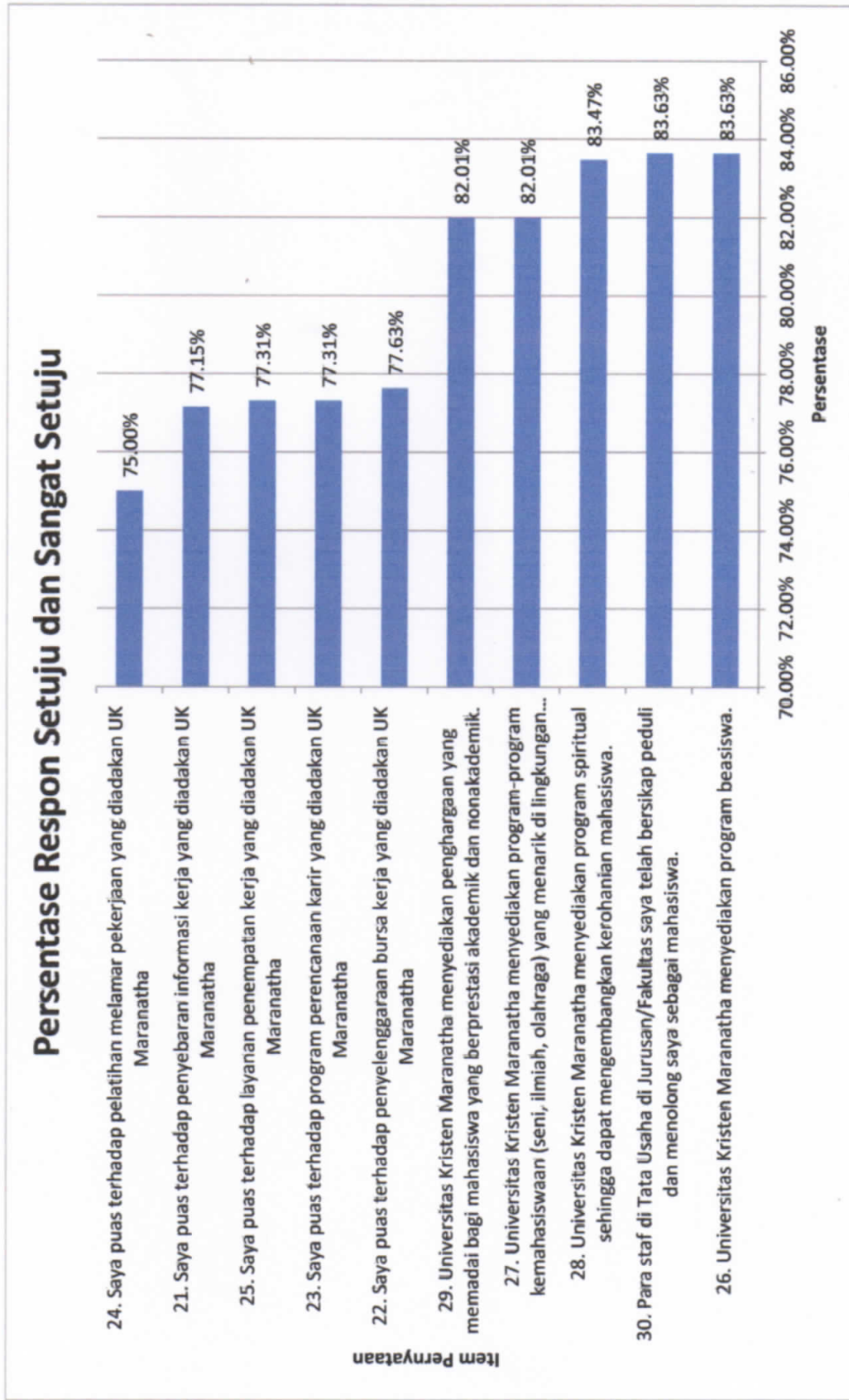
**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 1-10**



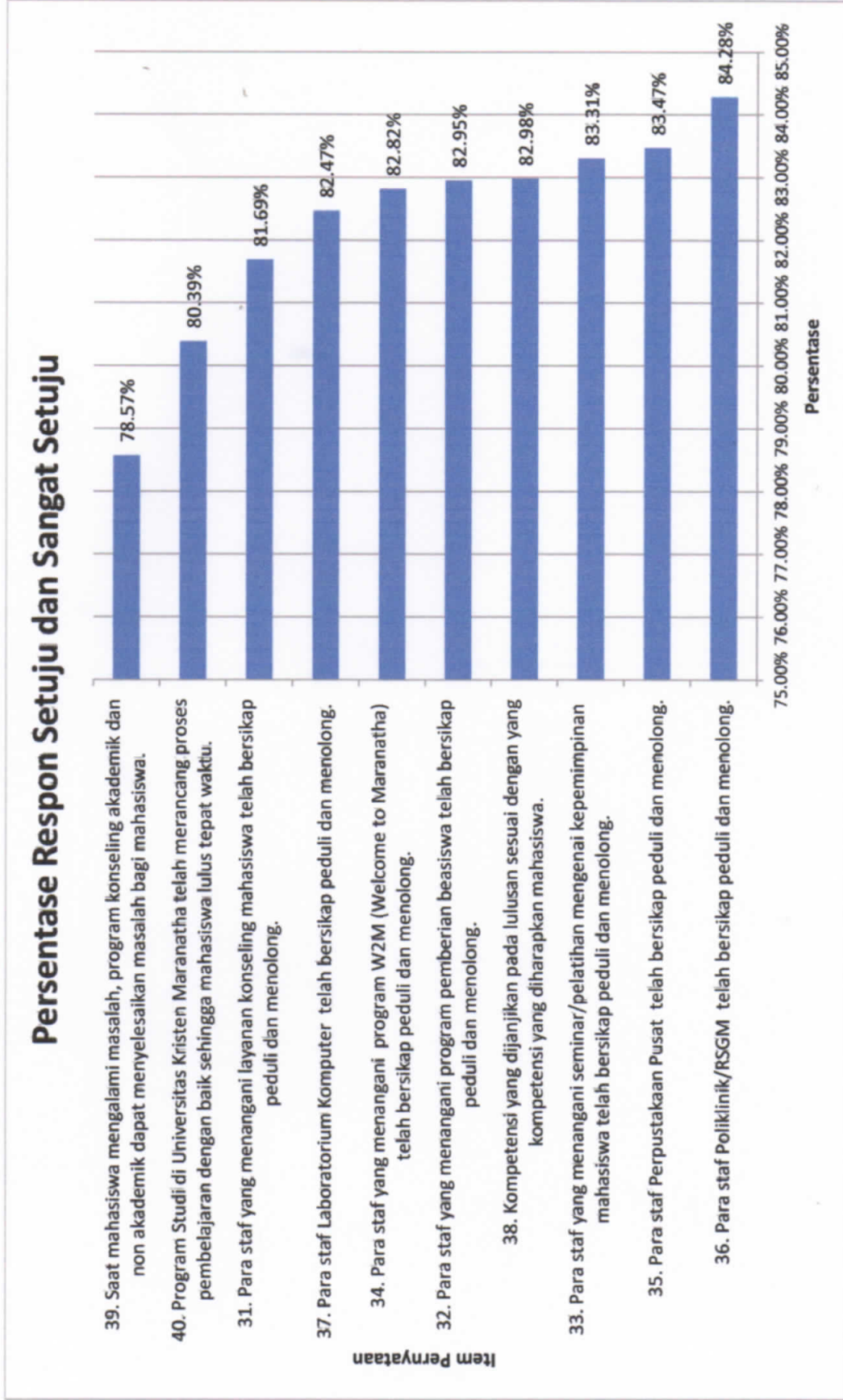
Gambar 2.  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 11-20**



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

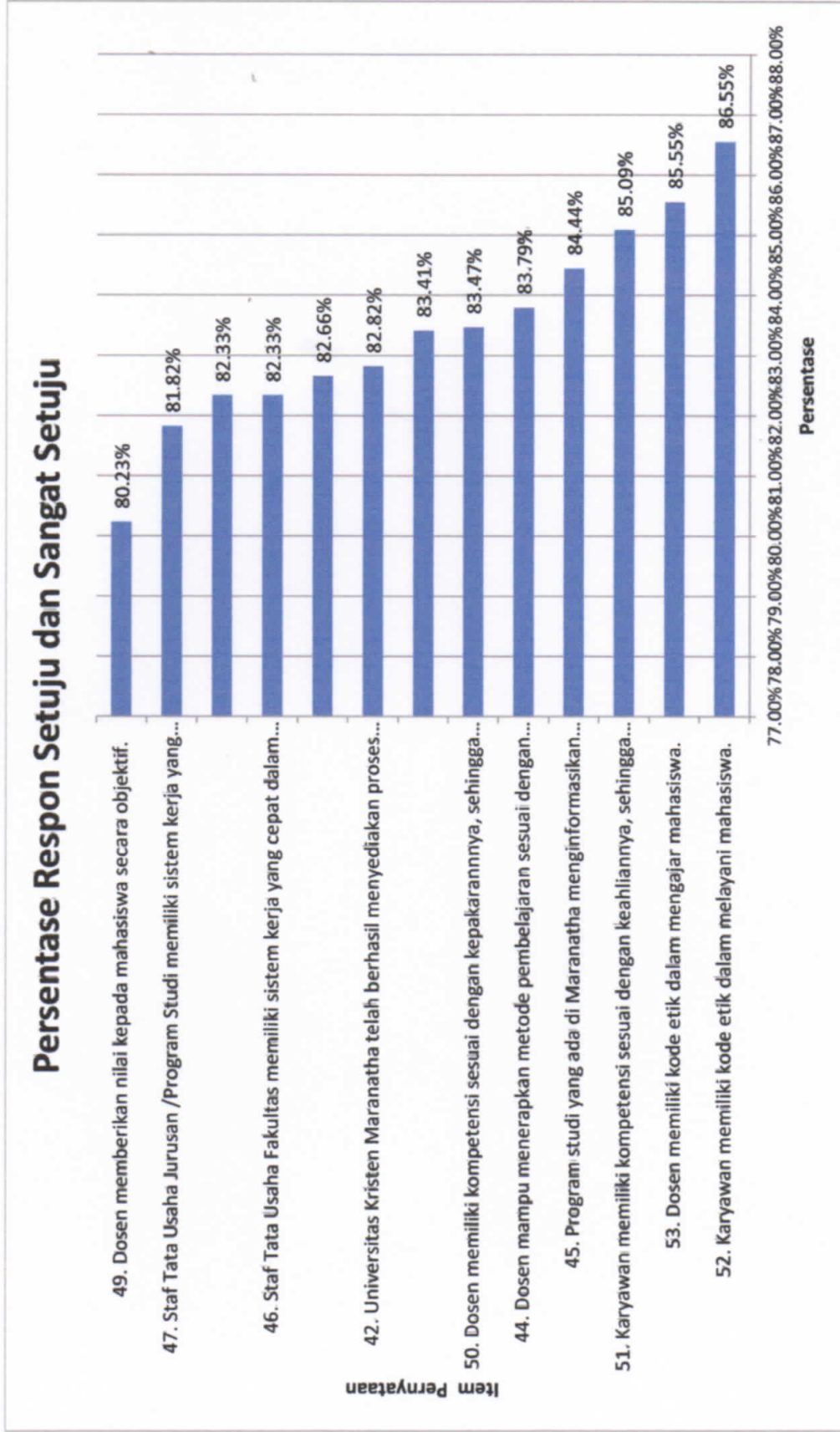


**Gambar 4.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 31-40**





Gambar 5.  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Item Pertanyaan no. 41-54**



## **KESIMPULAN**

Mengingat respon kepuasan atas item pernyataan tidak ada yang kurang dari 60%, maka Universitas Kristen Maranatha beserta uni kerja akademik / non akademik terkait diwajibkan mempertahankan layanan prima kepada mahasiswa.

## 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 Penjaminan Mutu Internal BPM 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 $\geq 3.5$ <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	Saya puas terhadap penyebaran informasi kerja yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
22	Saya puas terhadap penyelenggaraan bursa kerja yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
23	Saya puas terhadap program perencanaan karir yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
24	Saya puas terhadap pelatihan melamar pekerjaan yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
25	Saya puas terhadap layanan penempatan kerja yang diadakan UK Maranatha	1	2	3	4
26	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program beasiswa.	1	2	3	4
27	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program-program kemahasiswaan (seni, ilmiah, olahraga) yang menarik di lingkungan kampus.	1	2	3	4
28	Universitas Kristen Maranatha menyediakan program spiritual sehingga dapat mengembangkan kerohanian mahasiswa.	1	2	3	4
29	Universitas Kristen Maranatha menyediakan penghargaan yang memadai bagi mahasiswa yang berprestasi akademik dan nonakademik.	1	2	3	4
30	Para staf di Tata Usaha di Jurusan/Fakultas saya telah bersikap peduli dan menolong saya sebagai mahasiswa.	1	2	3	4
31	Para staf yang menangani layanan konseling mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
32	Para staf yang menangani program pemberian beasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
33	Para staf yang menangani seminar/pelatihan mengenai kepemimpinan mahasiswa telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
34	Para staf yang menangani program W2M (Welcome to Maranatha) telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
35	Para staf Perpustakaan Pusat telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
36	Para staf Poliklinik/RSGM telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
37	Para staf Laboratorium Komputer telah bersikap peduli dan menolong.	1	2	3	4
38	Kompetensi yang dijanjikan pada lulusan sesuai dengan yang kompetensi yang diharapkan mahasiswa.	1	2	3	4
39	Saat mahasiswa mengalami masalah, program konseling akademik dan non akademik dapat menyelesaikan masalah bagi mahasiswa.	1	2	3	4
40	Program Studi di Universitas Kristen Maranatha telah merancang proses pembelajaran dengan baik sehingga mahasiswa lulus tepat waktu.	1	2	3	4
41	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
42	Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menyediakan proses pembelajaran yang berkualitas.	1	2	3	4
43	Universitas Kristen Maranatha telah berhasil menumbuhkan rasa	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	bangga bagi saya sebagai mahasiswanya.				
44	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
45	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
46	Staf Tata Usaha Fakultas memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
47	Staf Tata Usaha Jurusan /Program Studi memiliki sistem kerja yang cepat dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
48	Jika mahasiswa meminta bantuan dalam hal akademik, dosen selalu bersedia menanggapi secara cepat, tepat, dan segera.	1	2	3	4
49	Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif.	1	2	3	4
50	Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan kepakarannya, sehingga mahasiswa mempercayai kemampuan mereka.	1	2	3	4
51	Karyawan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya, sehingga mahasiswa dapat dilayani dengan baik.	1	2	3	4
52	Karyawan memiliki kode etik dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
53	Dosen memiliki kode etik dalam mengajar mahasiswa.	1	2	3	4
54	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?