

**HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN:
KEPUASAN MAHASISWA LAYANAN NON
AKADEMIK**

TAHUN 2018

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

ATMA JAYA

Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

KEPUASAN MAHASISWA LAYANAN NON-AKADEMIK

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

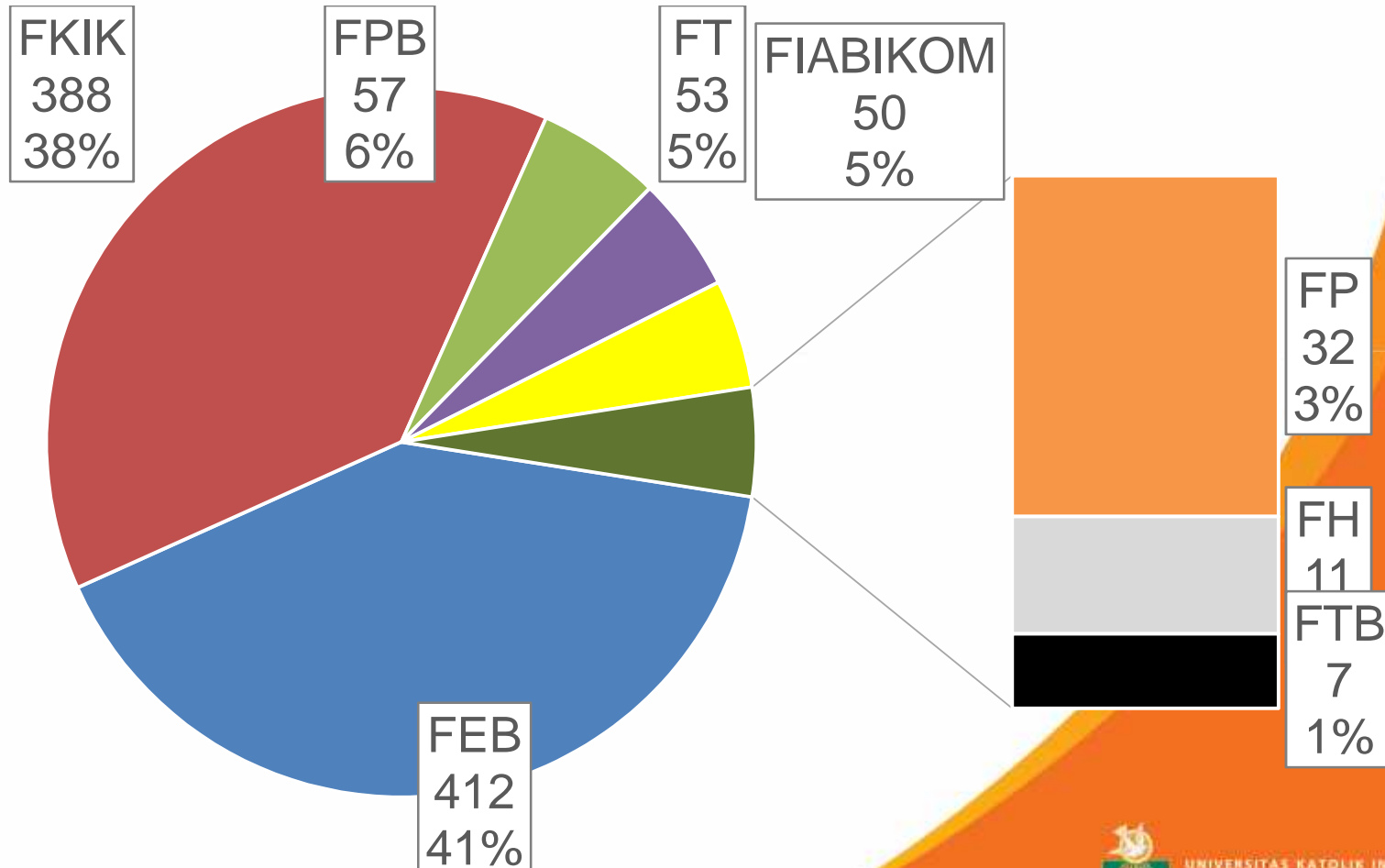


UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.

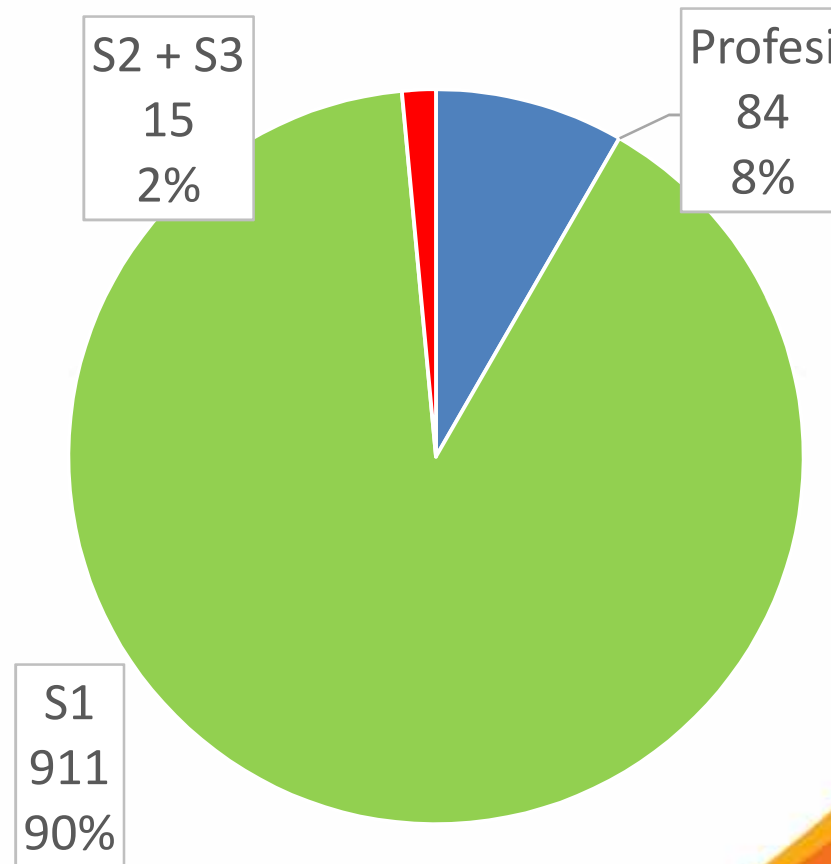
PENDAHULUAN

- Tujuan
 - memastikan terpenuhinya harapan para mahasiswa
 - memantau konsistensi kualitas layanan
 - mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- Data yang diolah adalah sebanyak 1.010 sampel.
- Kriteria kepuasan yang distandarkan adalah minimal 3 dari skala 0 sampai 5. Semakin tinggi semakin merasa puas.
- Secara keseluruhan, butir instrumen survey dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa.
- Perbedaan metode pengumpulan data dan sampel 2018 dengan 2017
2018 online (1.010 sampel dari 22 prodi) **VS**
2017 offline (380 sampel dari 8 prodi)

KOMPOSISI FAKULTAS SAMPEL



KOMPOSISI JENJANG PENDIDIKAN SAMPEL

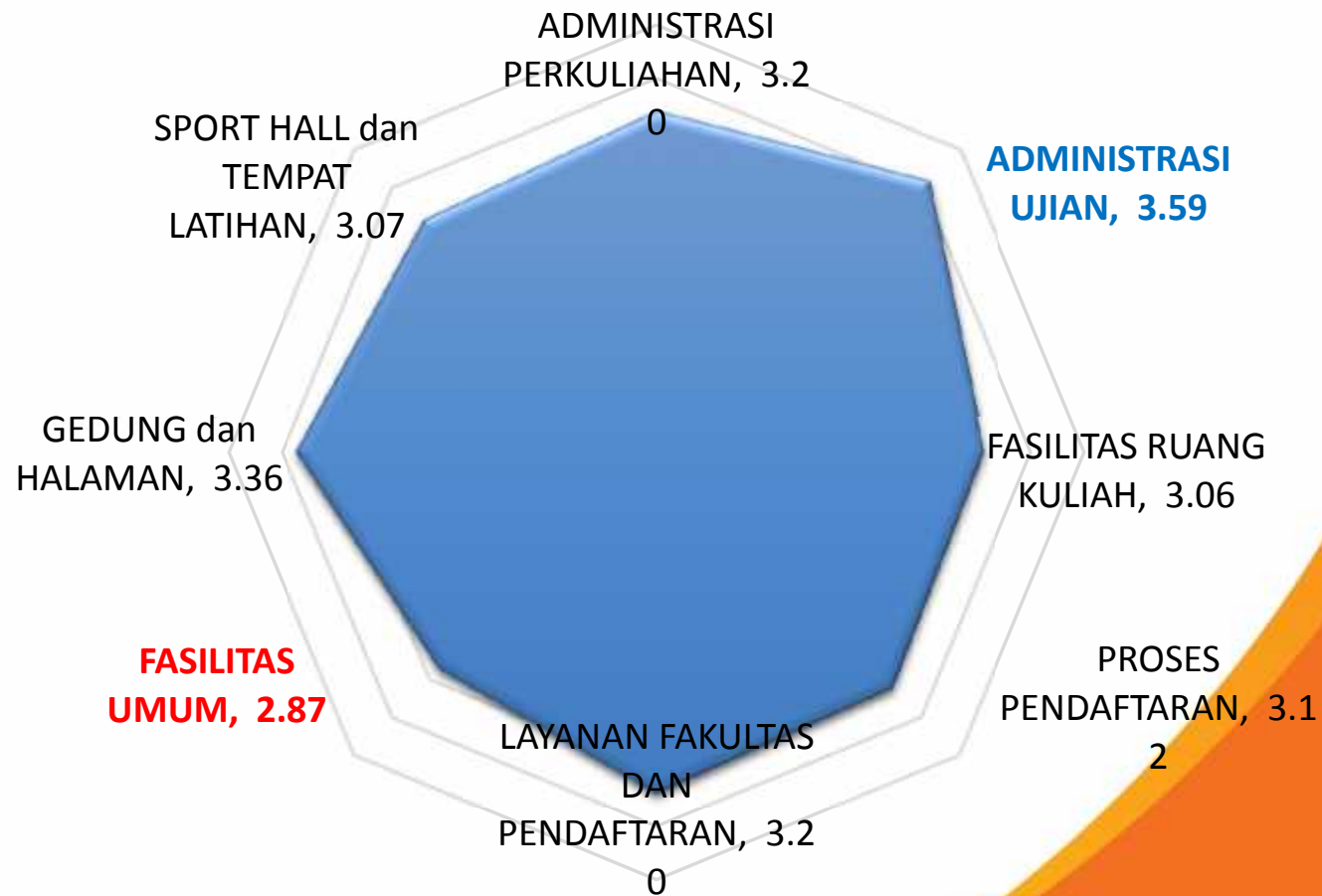


BUTIR INSTRUMEN SURVEY

Kategori	Kelompok
Layanan Perkuliahan	<ol style="list-style-type: none">1. Administrasi Perkuliahan2. Administrasi Ujian
Layanan Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none">1. Proses Pendaftaran2. Layanan Fakultas dan Pendaftaran
Fasilitas Umum dan Ruang	<ol style="list-style-type: none">1. Fasilitas Umum2. Fasilitas Ruang Kuliah3. Gedung dan Halaman4. Sport Hall dan Tempat Latihan

Tiap kelompok terdiri dari 5 pernyataan.

KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK

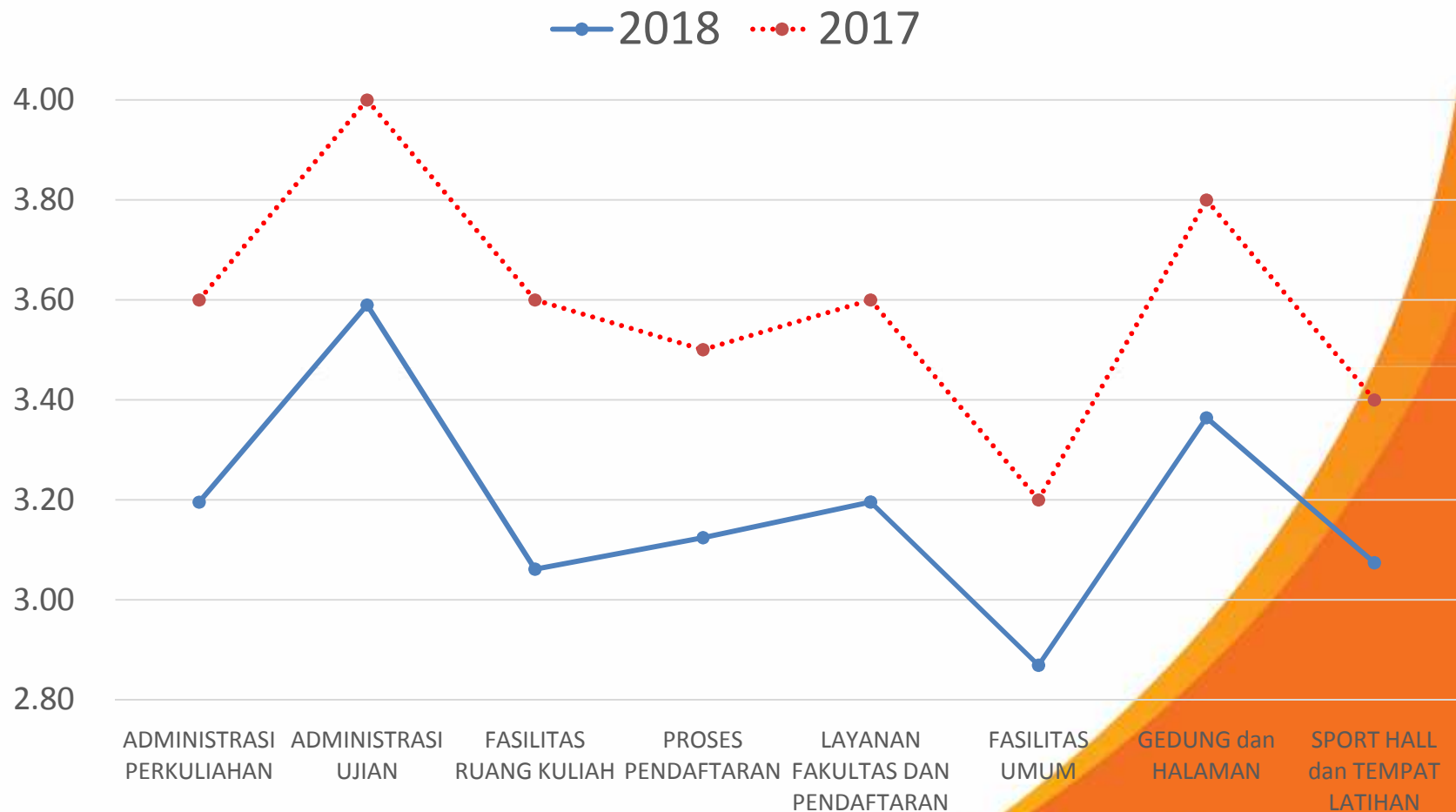


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.

KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK

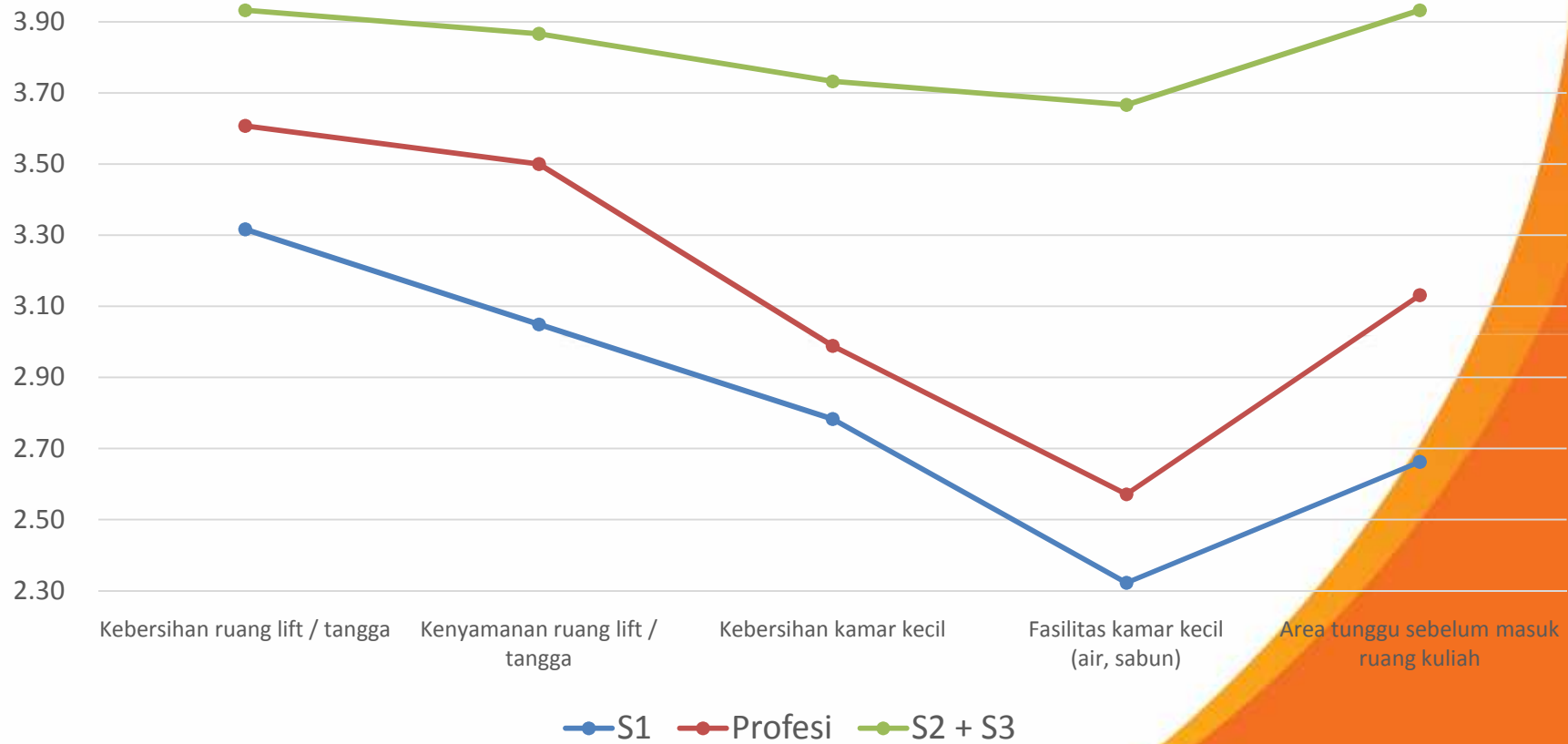


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

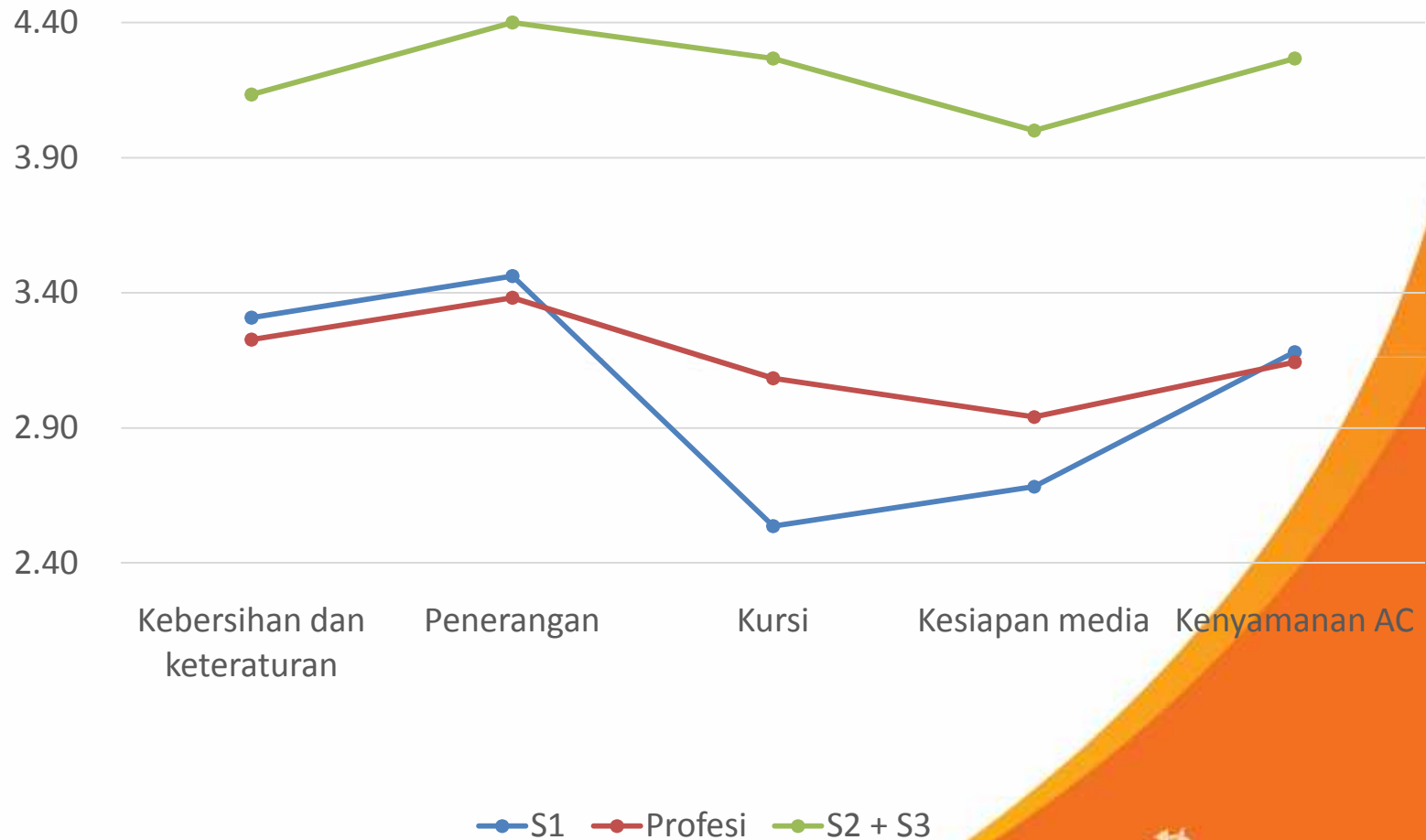


UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.

FASILITAS UMUM (2,87)



FASILITAS RUANG KULIAH (3,06)

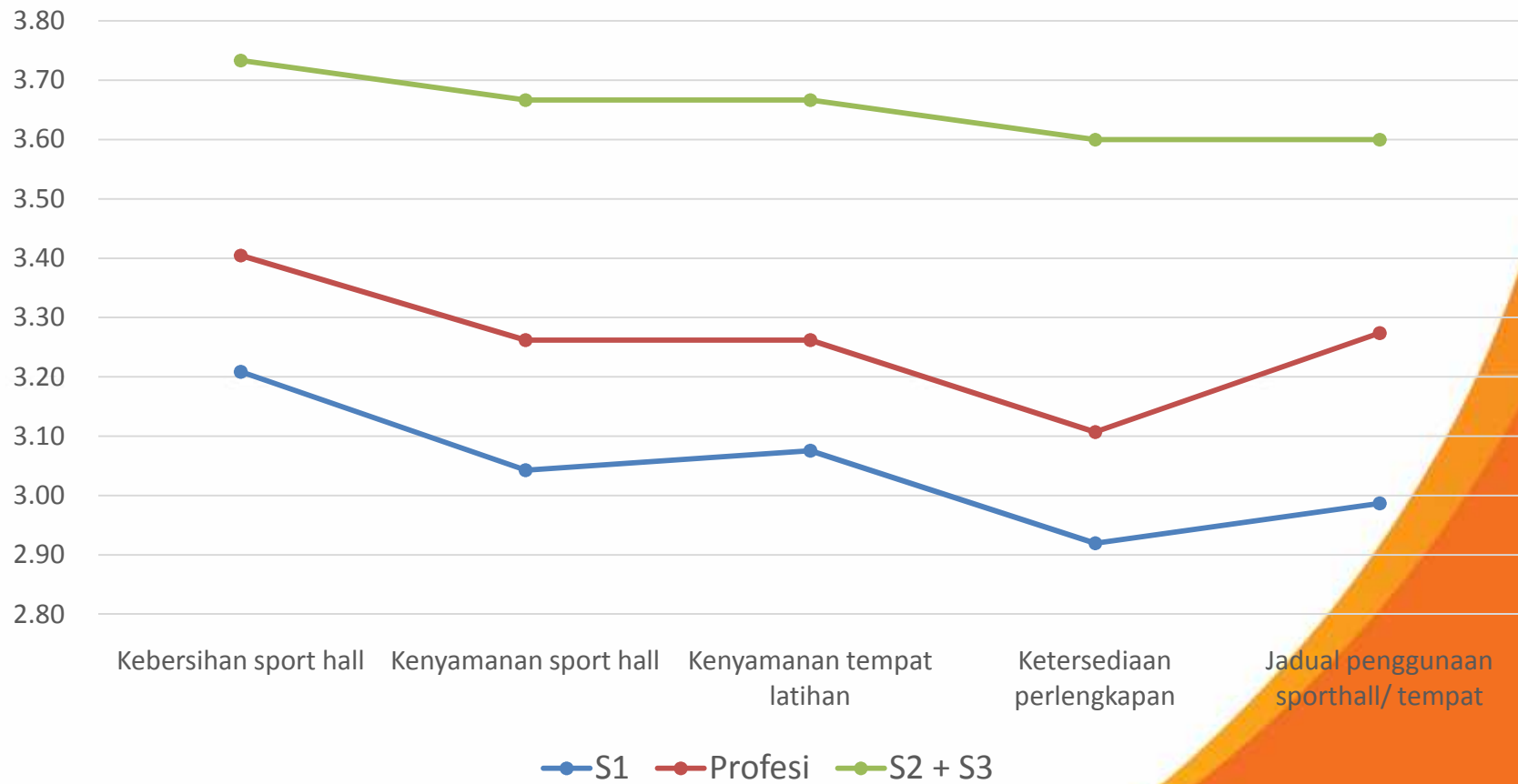


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.

SPORT HALL dan TEMPAT LATIHAN (3,07)

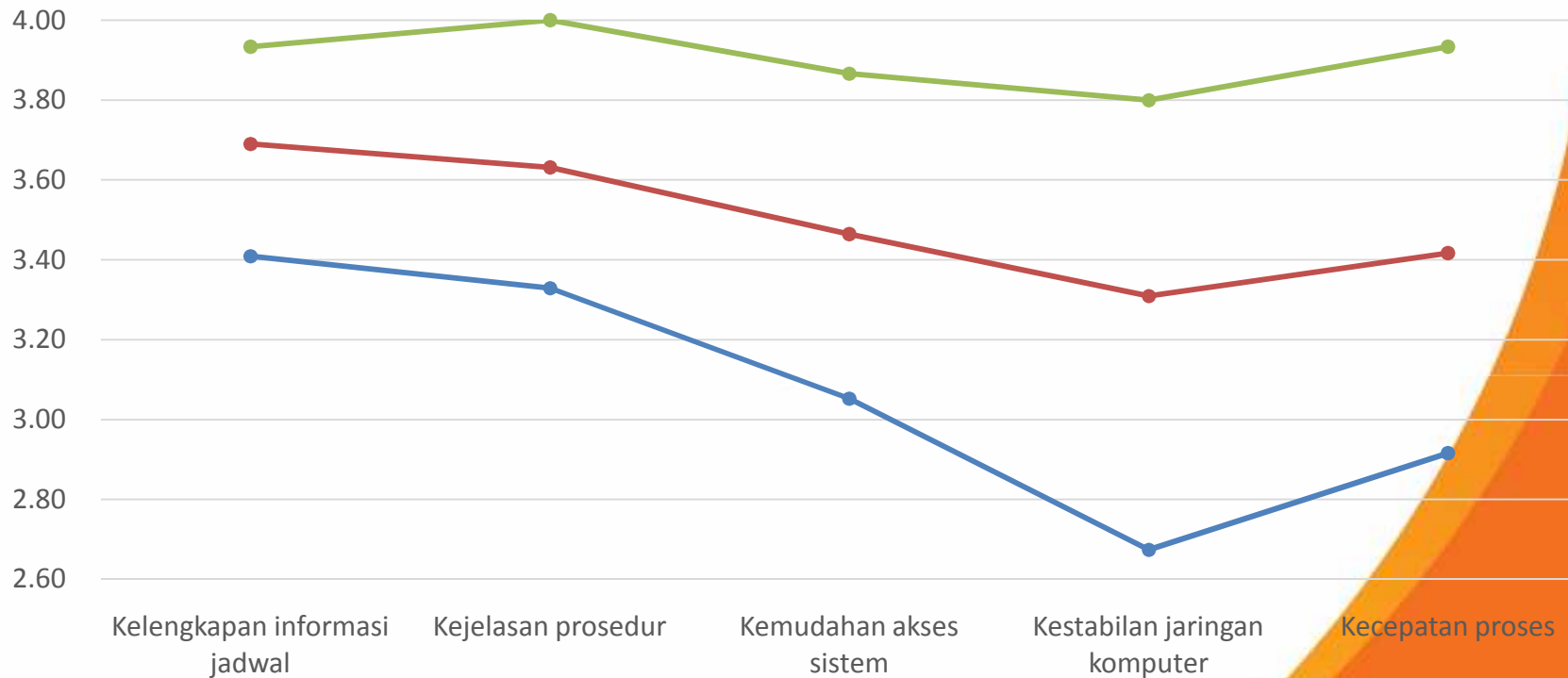


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

PROSES PENDAFTARAN (3,12)



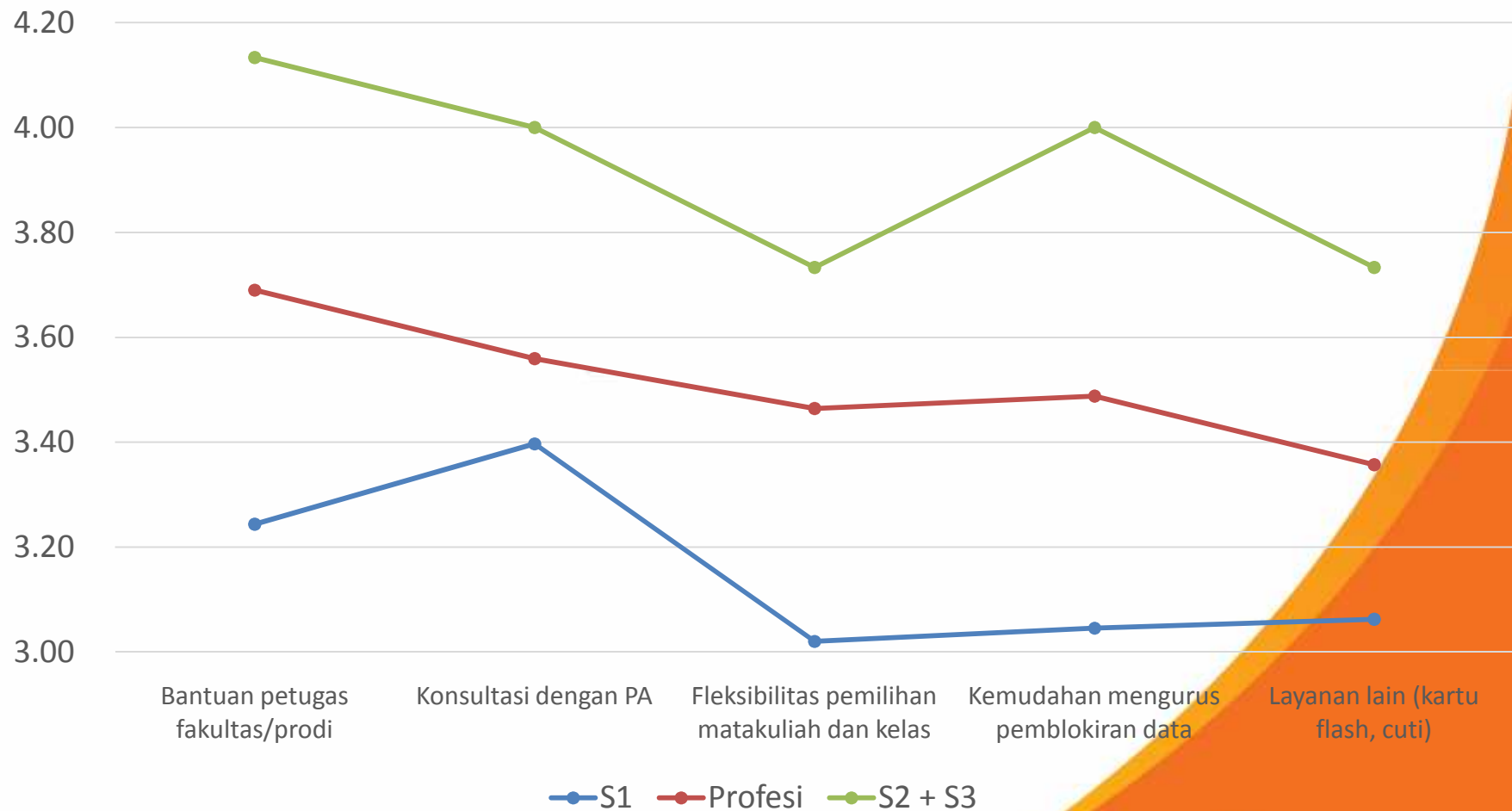
— S1 — Profesi — S2 + S3

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

LAYANAN FAKULTAS DAN PENDAFTARAN (3,20)

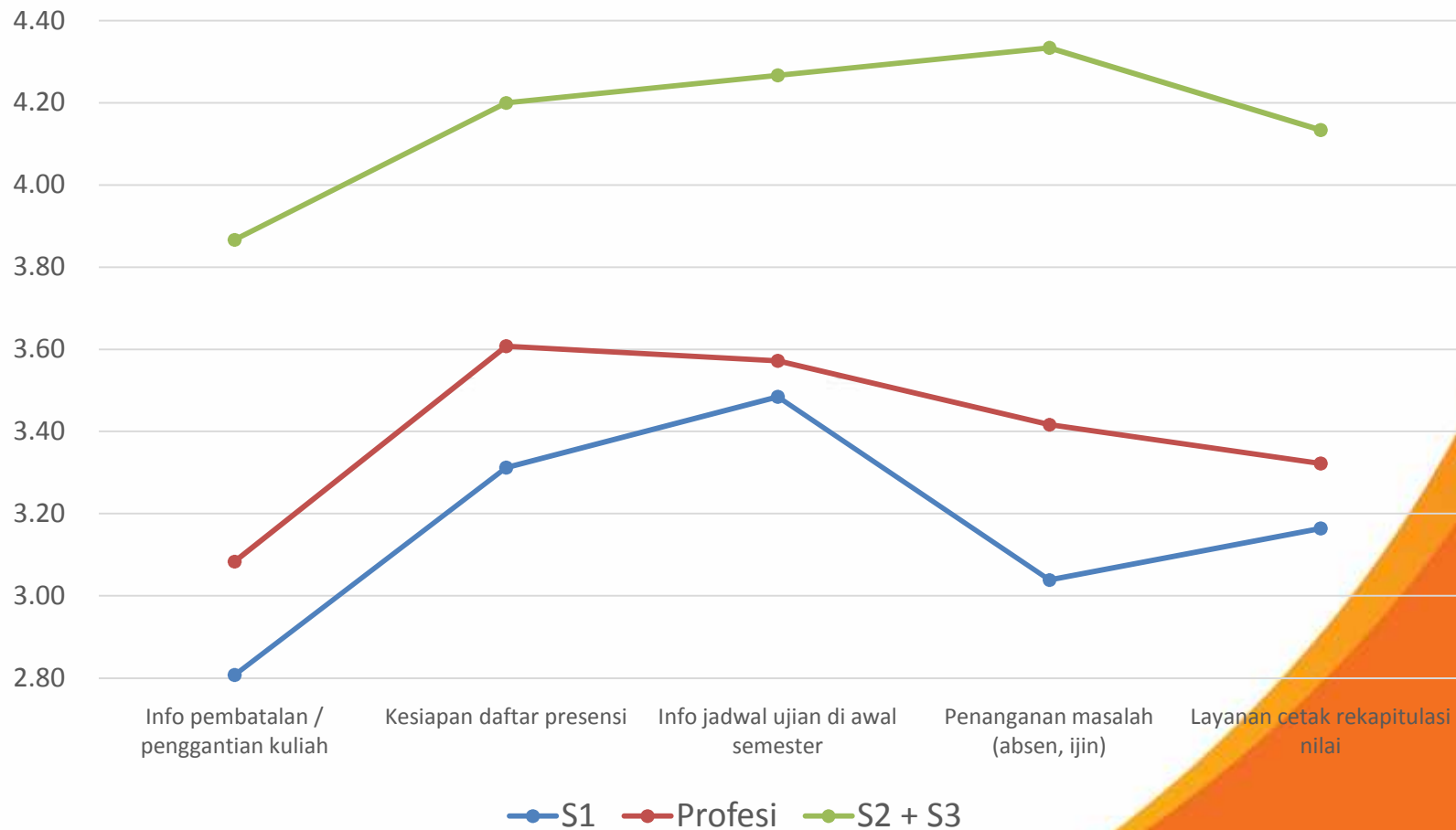


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.

ADMINISTRASI PERKULIAHAN (3,20)

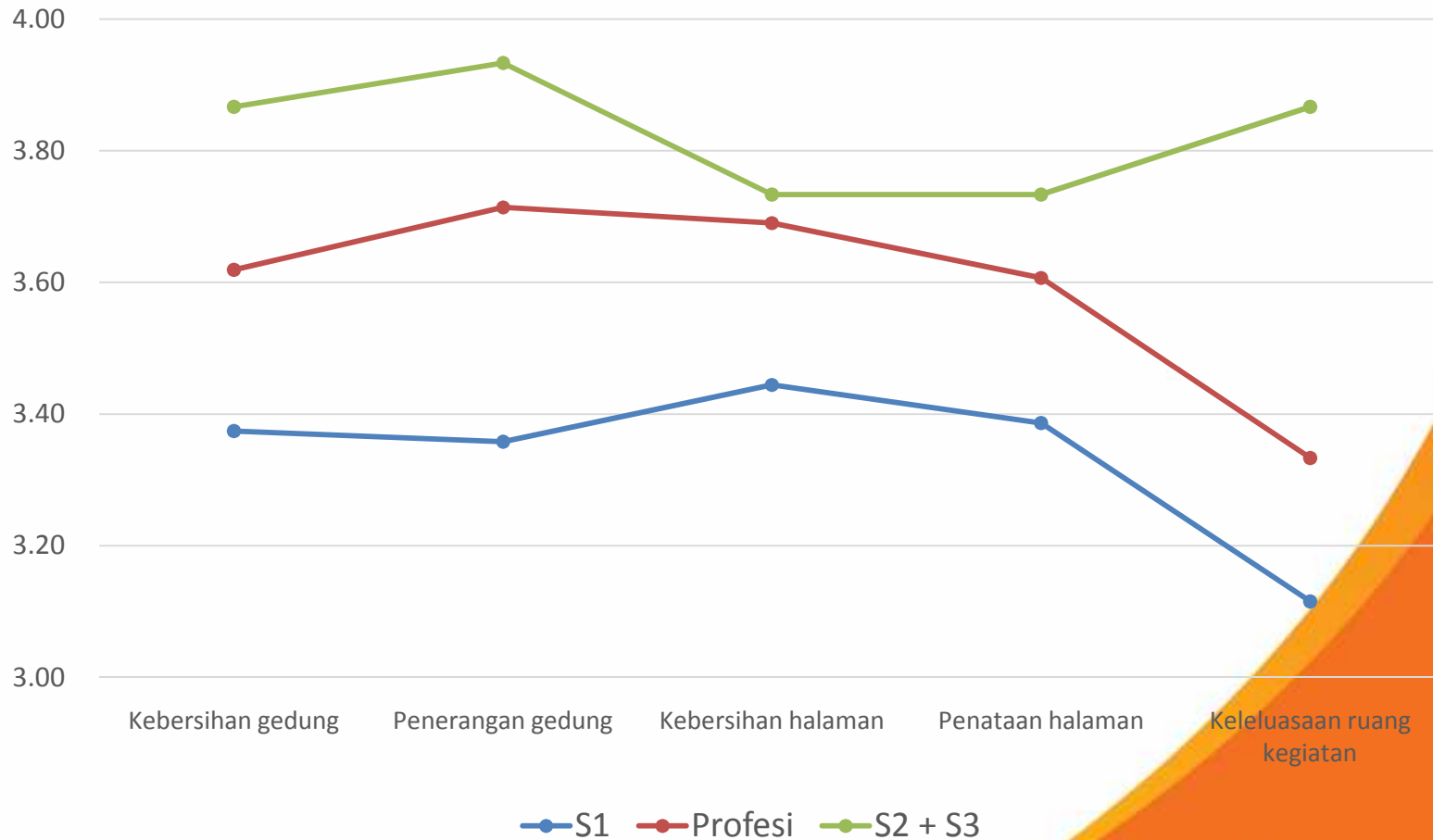


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.

GEDUNG DAN HALAMAN (3,36)

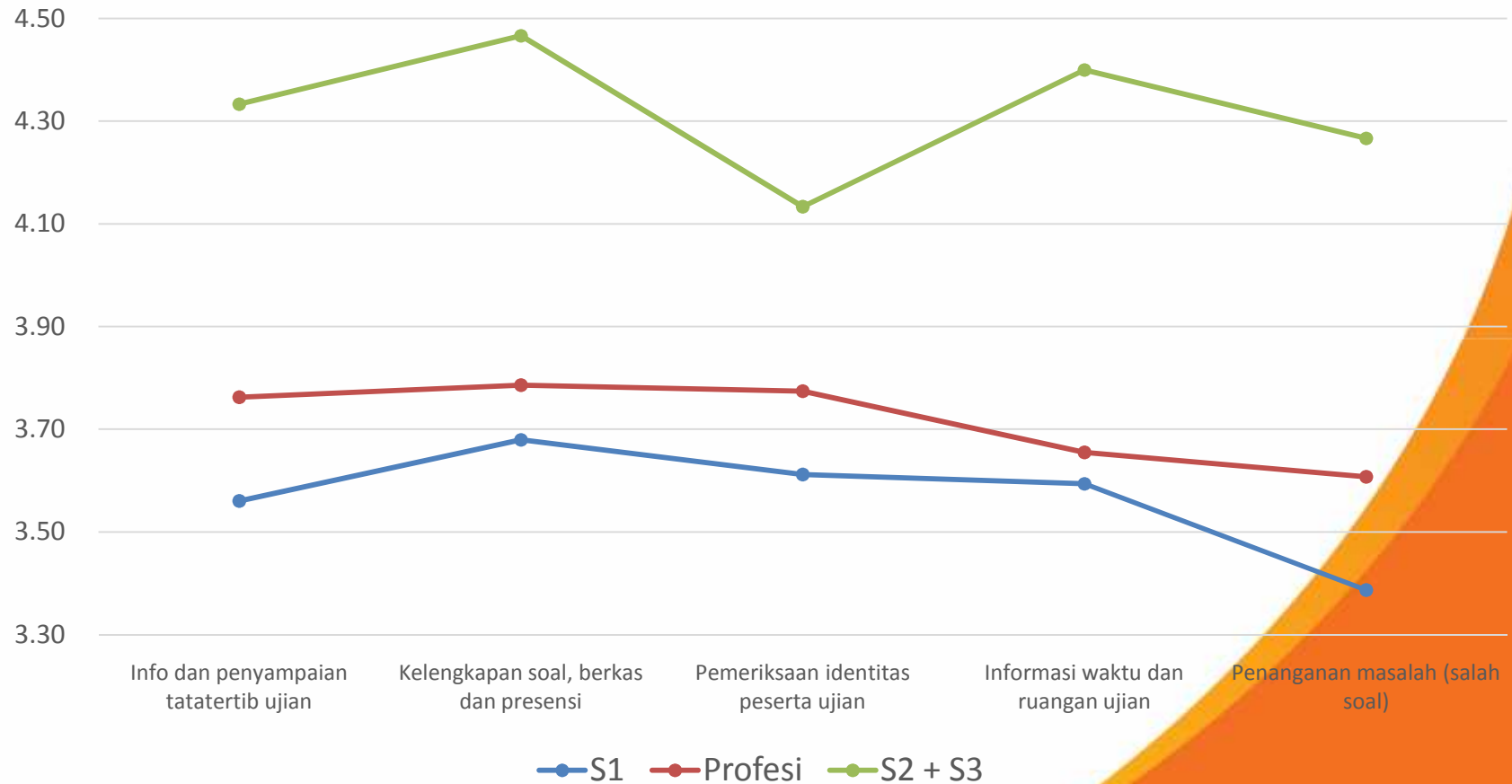


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

ADMINISTRASI UJIAN (3,59)



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

LAIN-LAIN , SARAN DAN KRITIK

Tidak Di Publish Untuk Umum

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas Lulusannya

REKOMENDASI

Tidak Di Publish Untuk Umum

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas Lulusannya

Thank You!



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

ATMA JAYA

Tepercaya Kualitas Lulusannya