

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

**KEPUASAN ORANGTUA  
WISUDAWAN TAHUN 2019**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA  
**ATMA JAYA**  
Teguh Berpegang, Kualitas, Lulus Bersama

# KEPUASAN ORANGTUA WISUDAWAN TAHUN 2019

## PENDAHULUAN

- Tiap semester UAJ meluluskan mahasiswa dari berbagai program studi.
- Orang tua sebagai penyandang dana pendidikan utama perlu dievaluasi kepuasan mereka akan proses pendidikan yang dialami putra-putri sampai selesai.
- Kepuasan orang tua dilihat dari 6 dimensi yang kurang lebih menggambarkan apa yang mereka rasakan selama proses pendidikan itu. Keenam dimensi itu adalah informasi studi, lingkungan studi, pembiayaan, perkembangan studi, layanan dan kelulusan.
- Pengambilan data dilakukan tgl 14 Mei dan 31 Okt 2019 saat berlangsung nya wisuda Unika Atma Jaya – Jakarta di JCC. Dengan total data diolah sebanyak 606 responden.

## BUTIR KEPUASAN ORANG TUA

Informasi studi ( $\alpha$  cronbach = 0.921)

Lingkungan studi ( $\alpha$  cronbach = 0.907)

Pembiayaan studi ( $\alpha$  cronbach = 0.889)

Perkembangan studi ( $\alpha$  cronbach = 0.933)

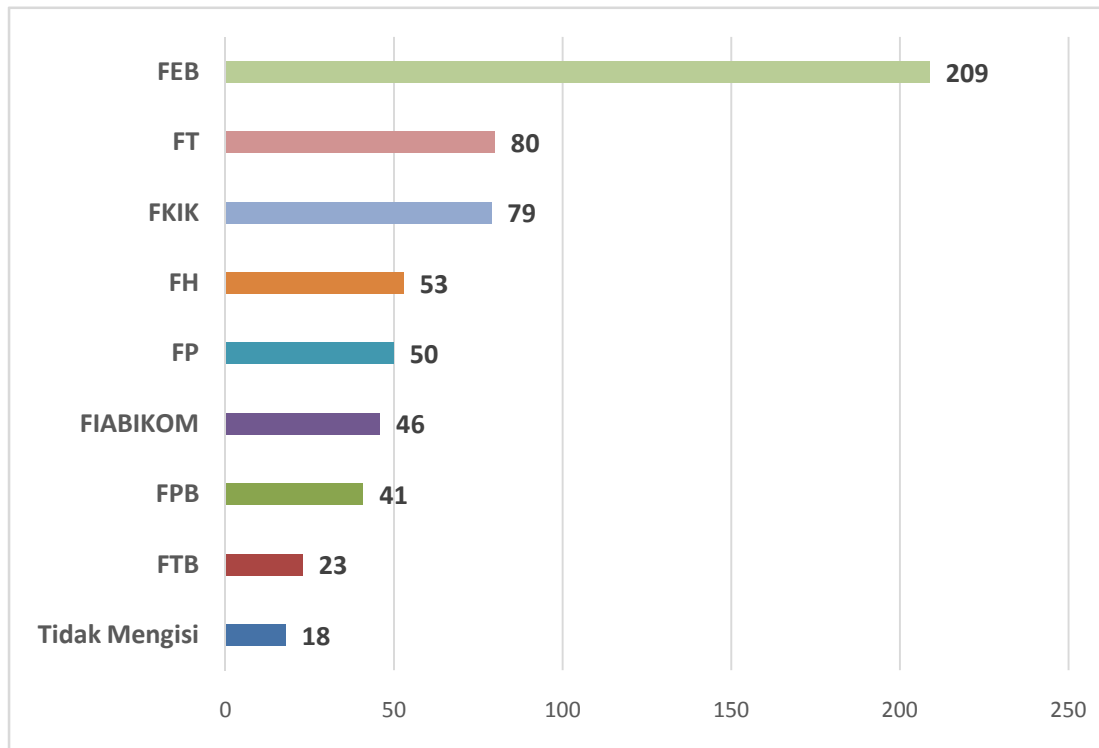
Layanan studi ( $\alpha$  cronbach = 0.900)

Kelulusan studi ( $\alpha$  cronbach = 0.927)

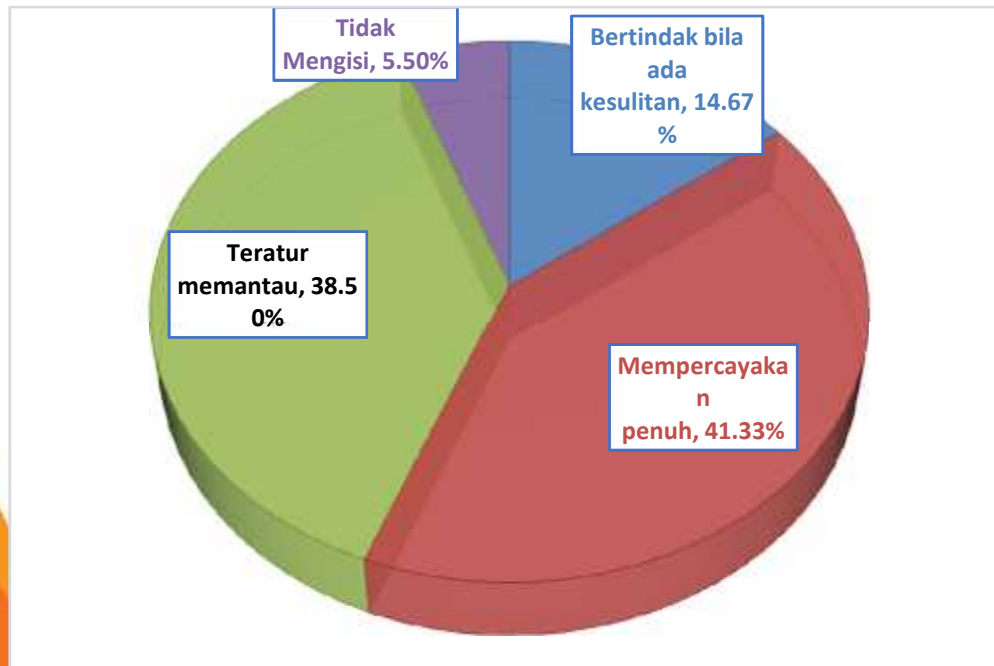


# JUMLAH DAN SEBARAN DATA

n=606



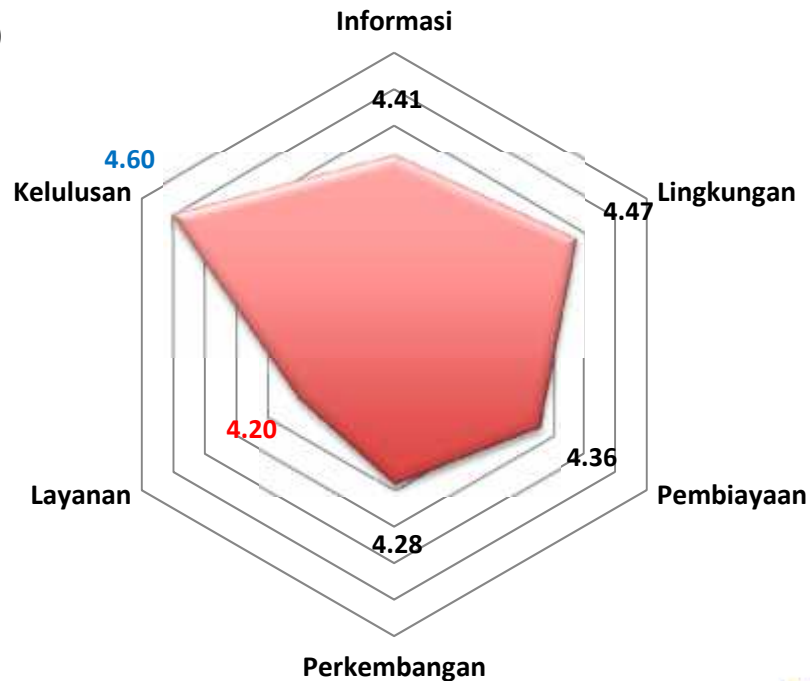
## KETERLIBATAN ORANG TUA DALAM STUDI



Dua peran dominan yang diambil orangtua dalam studi putra-putri mereka adalah: **teratur memantau: 38.50%** (2018: 39%) dan **mempercayakan penuh : 41.33%** (2018: 35%).

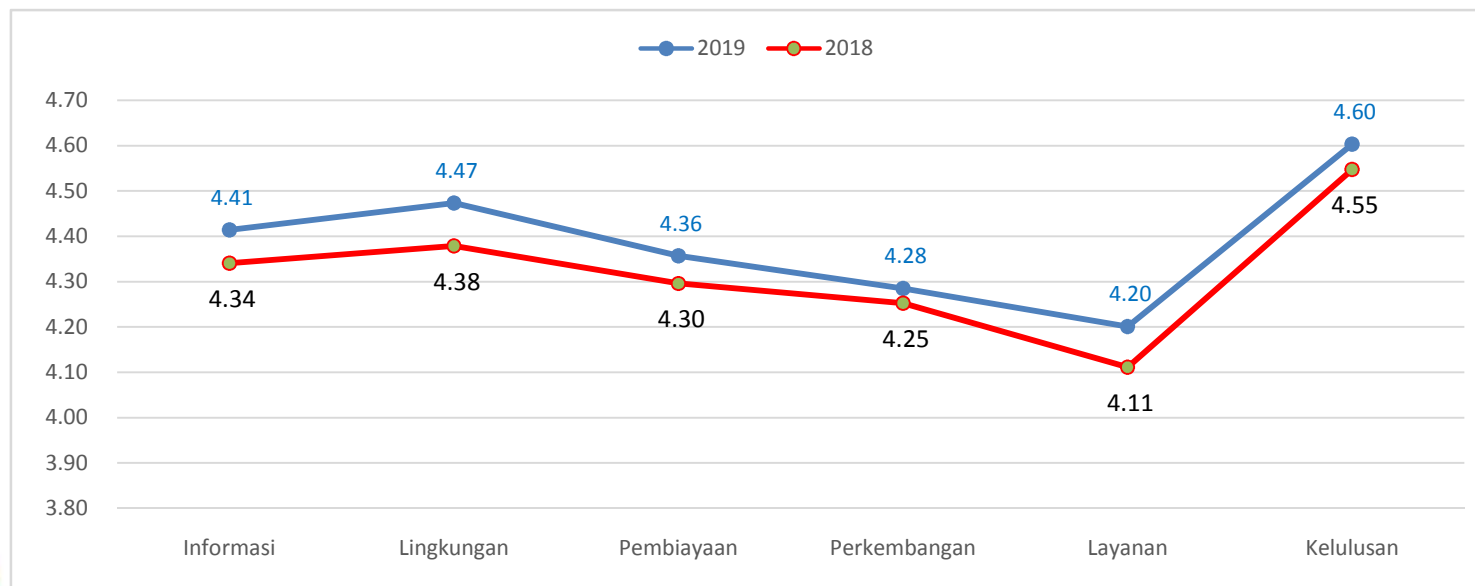
# KEPUASAN ORANG TUA

Rata-rata kepuasan orang tua : 4,39



Tingkat Kepuasan orang tua terkait **studi** wisudawan/wati dengan Penilaian tertinggi pada kelompok **KELULUSAN STUDI (4.60)** dan terendah pada kelompok **LAYANAN STUDI (4.20)**

## PERBANDINGAN KEPUASAN ORANG TUA TAHUN 2019 DENGAN TAHUN 2018

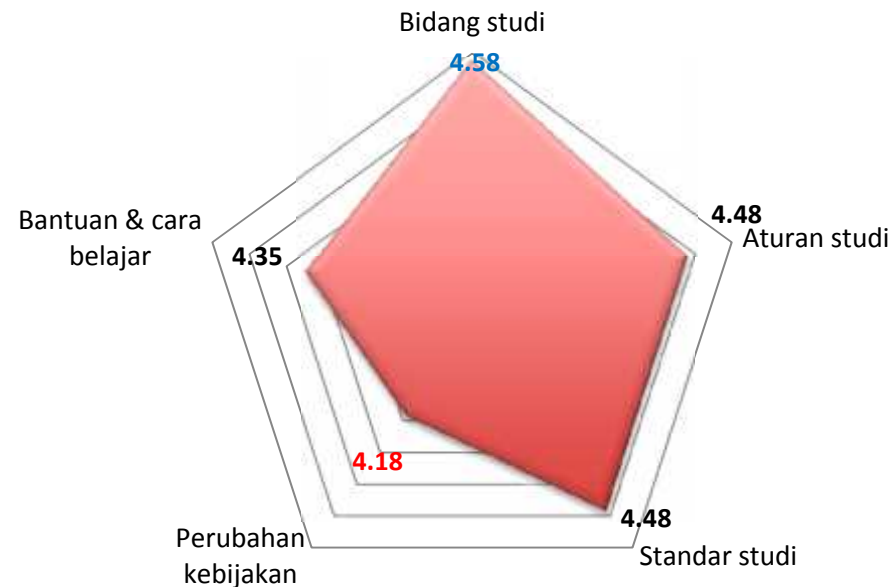


Dibandingkan dengan tahun lalu, kepuasan orang tua lulusan di tahun 2019 ini terlihat mengalami peningkatan.



# KEPUASAN ORANG TUA TERKAIT INFORMASI STUDI

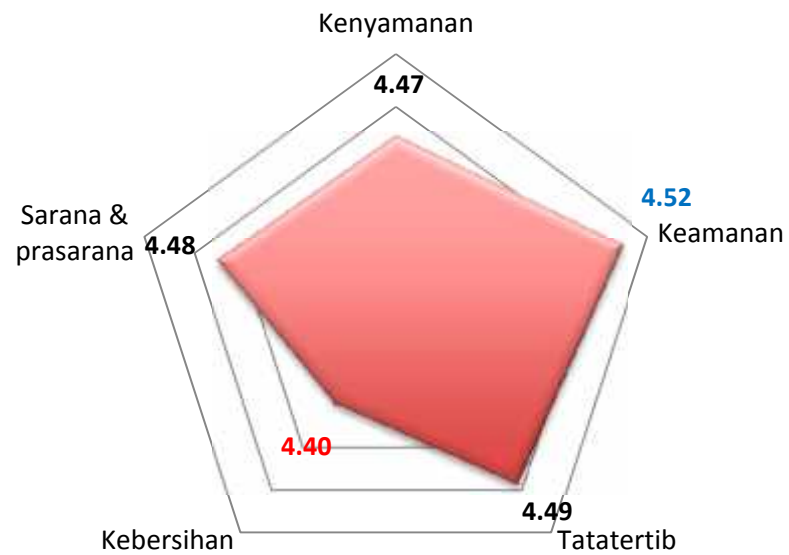
## INFORMASI STUDI



Tingkat Kepuasan orang tua terkait Informasi Studi wisudawan/wati dengan Penilaian tertinggi pada item **BIDANG STUDI (4.58)** dan terendah pada item **PERUBAHAN KEBIJAKAN (4.20)**

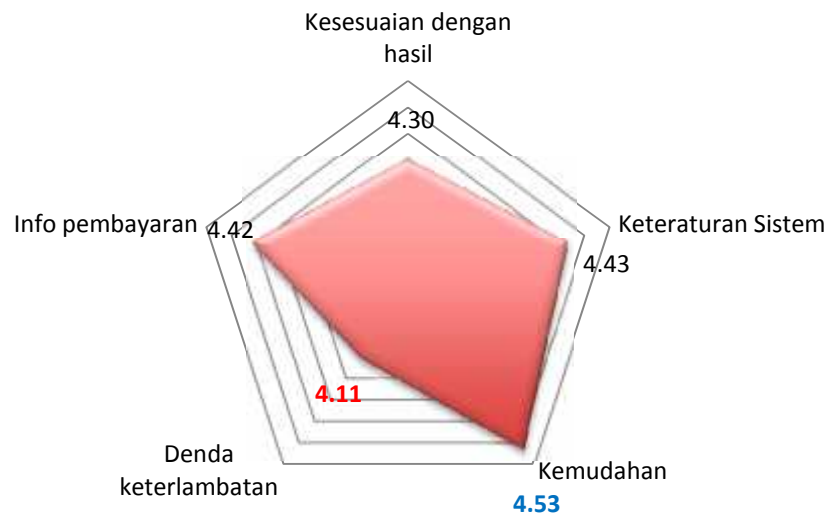
# KEPUASAN ORANG TUA TERKAIT LINGKUNGAN STUDI

## LINGKUNGAN STUDI



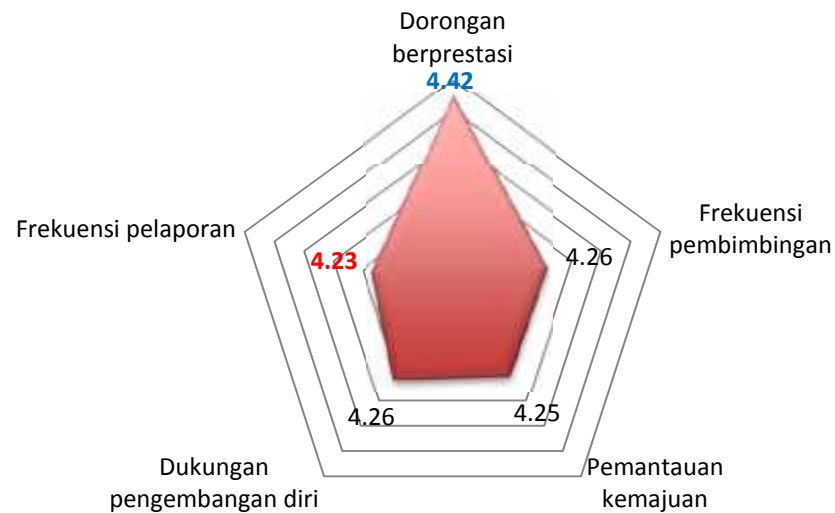
# KEPUASAN ORANG TUA TERKAIT PEMBIAYAAN STUDI

## PEMBIAYAAN STUDI



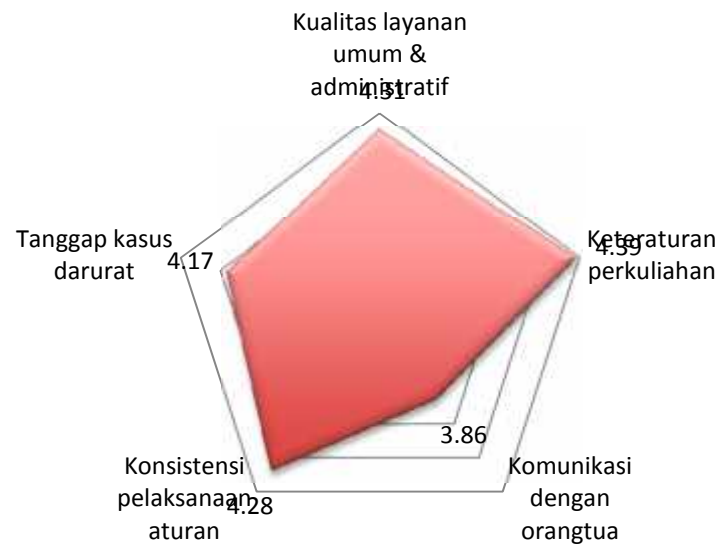
# KEPUASAN ORANG TUA TERKAIT PERKEMBANGAN STUDI

## PERKEMBANGAN STUDI



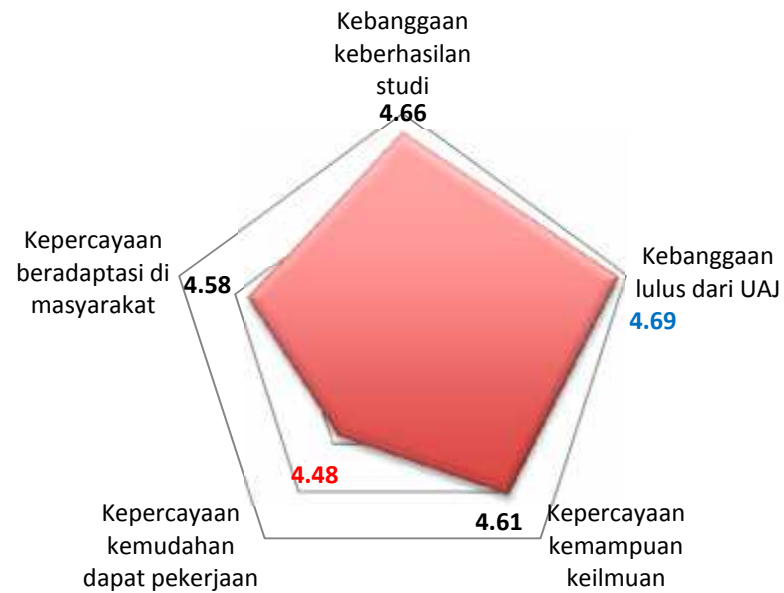
# KEPUASAN ORANG TUA TERKAIT LAYANAN STUDI

## LAYANAN STUDI



# KEPUASAN ORANG TUA TERKAIT KELULUSAN STUDI

## KELULUSAN STUDI



# LAIN-LAIN , SARAN DAN KRITIK

Tidak Di Publish Untuk Umum

*Thank You!*

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA  
**ATMA JAYA**  
Terpercaya. Kualitas Lulusannya