

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

**ATMA JAYA**

Tepercaya | Kualitas | Lulusannya

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN INTENSI MAHASISWA ANGKATAN 2020**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

**ATMA JAYA**

Tepercaya | Kualitas | Lulusannya



# INTENSI MAHASISWA ANGKATAN 2020

Pusat Eksplorasi dan  
Pemberdayaan Data Lembaga  
Penjaminan Mutu



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

# PENDAHULUAN

## Tujuan:

- Untuk menganalisis harapan para mahasiswa baru baik dari aspek eksternal (citra UAJ) maupun internal (motivasi)

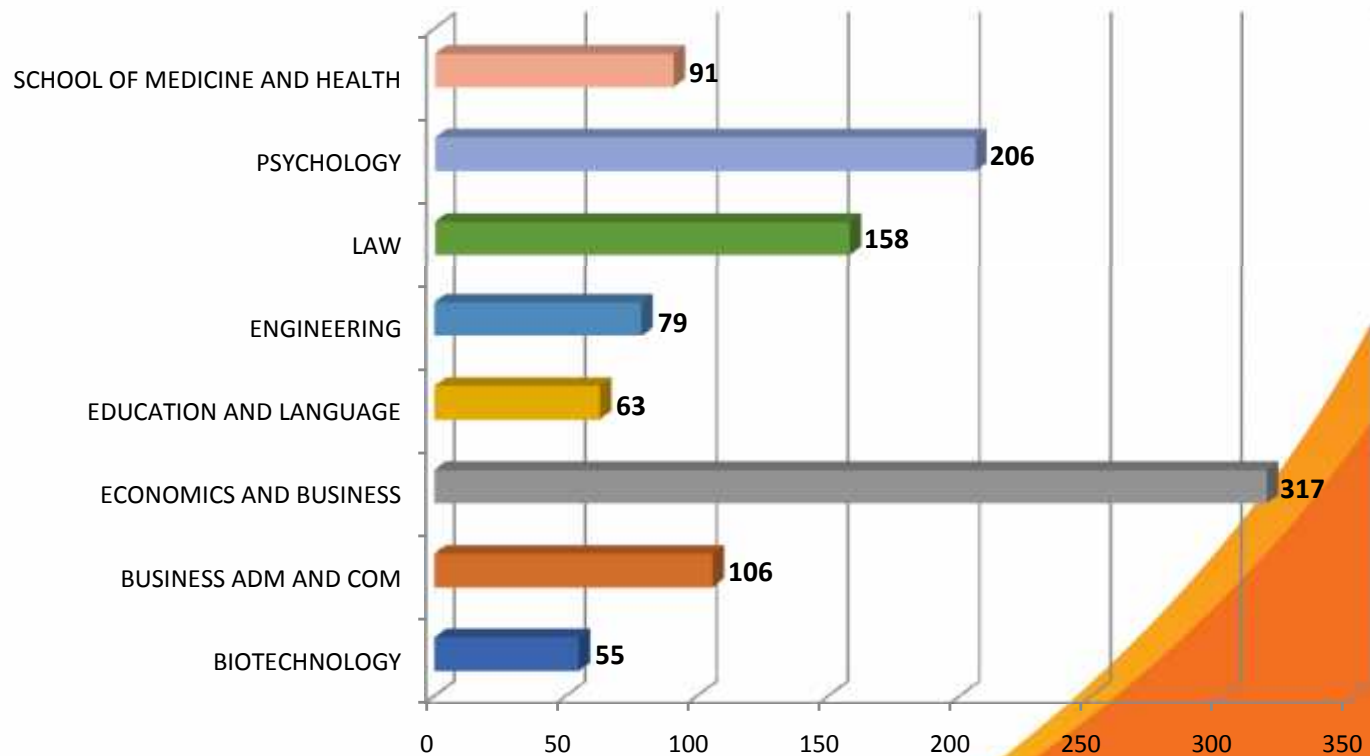
LPM bekerja sama dengan BSTI untuk mendistribusikan Survey Kepuasan Pelanggan Tentang Intensi Mahasiswa Baru melalui aplikasi <https://myatma.atmajaya.ac.id>; Mahasiswa baru melakukan pengisian kuesioner tersebut pada saat setelah Login.

Data yang diolah 1074 mahasiswa responden dari 2218 mahasiswa baru 2020 .  
Prosentase sebesar 48,4% dari total mahasiswa baru

Pengisian kuesioner ini yang kedua kalinya dilaksanakan di Sistem Akademik MyAtma dari mulai saat masa orientasi mahasiswa bulan Agustus 2020, karena jumlah responden sebesar 48,4%

# RESPONDEN KUESIONER MAHASISWA BARU 2020

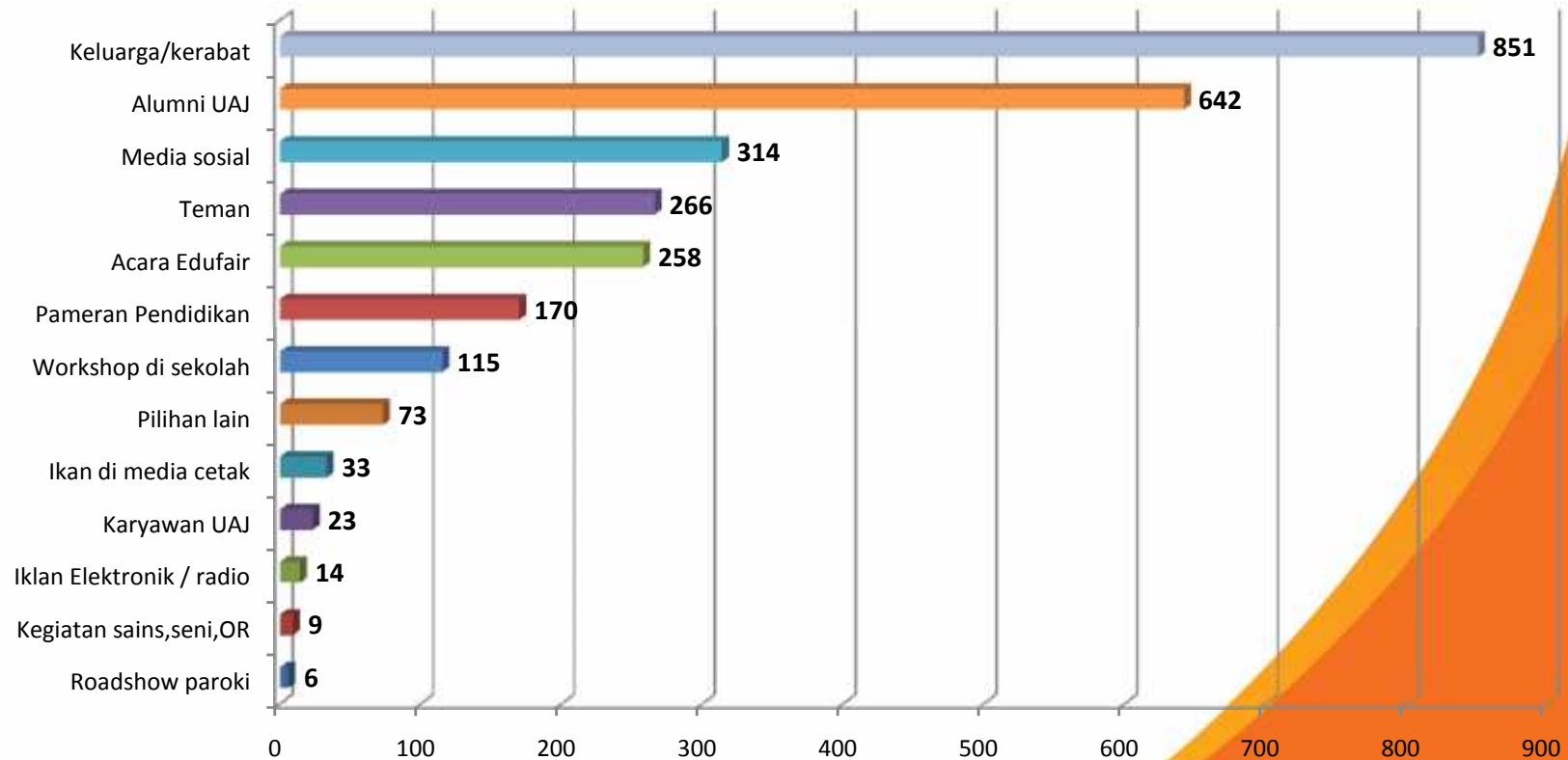
N = 1075



# SUMBER INFORMASI TENTANG UAJ

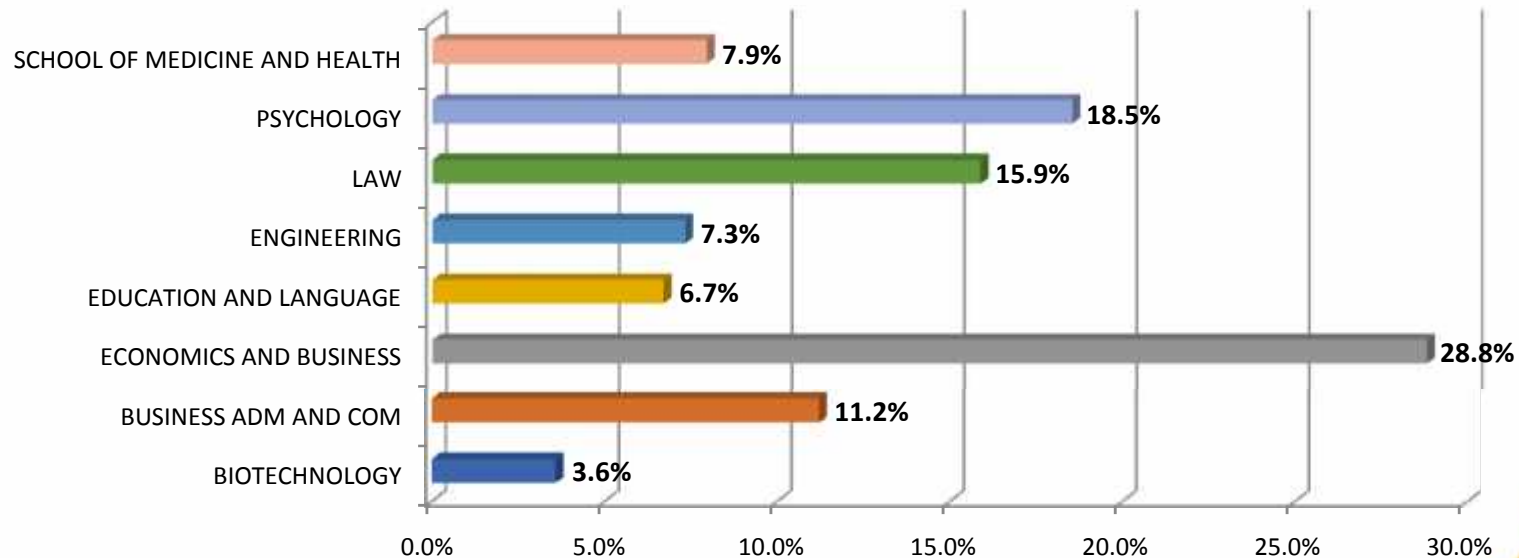
N = 1075

## Sumber Informasi PMB Atma



Pilihan Responden mendapat informasi dari beberapa sumber (Lebih dari satu sumber). Sumber informasi **3 tertinggi** adalah **Keluarga/Kerabat, Alumni UAJ, Media Sosial**

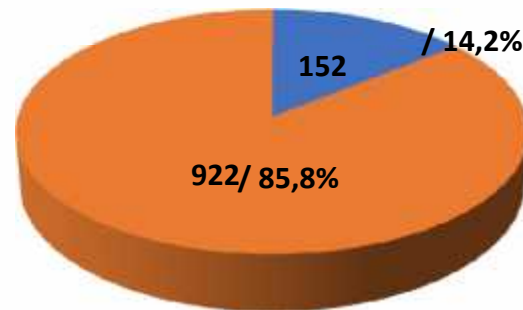
# PERAN ALUMNI SEBAGAI SUMBER INFORMASI



| FAKULTAS                      | Peran Alumni |       | JML Prodi MaBa |
|-------------------------------|--------------|-------|----------------|
|                               | Jumlah       | %     |                |
| BIOTECHNOLOGY                 | 23           | 3.6%  | 2              |
| BUSINESS ADM AND COM          | 72           | 11.2% | 3              |
| ECONOMICS AND BUSINESS        | 185          | 28.8% | 5              |
| EDUCATION AND LANGUAGE        | 43           | 6.7%  | 5              |
| ENGINEERING                   | 47           | 7.3%  | 4              |
| LAW                           | 102          | 15.9% | 1              |
| PSYCHOLOGY                    | 119          | 18.5% | 1              |
| SCHOOL OF MEDICINE AND HEALTH | 51           | 7.9%  | 3              |
| Grand Total                   | 642          |       |                |

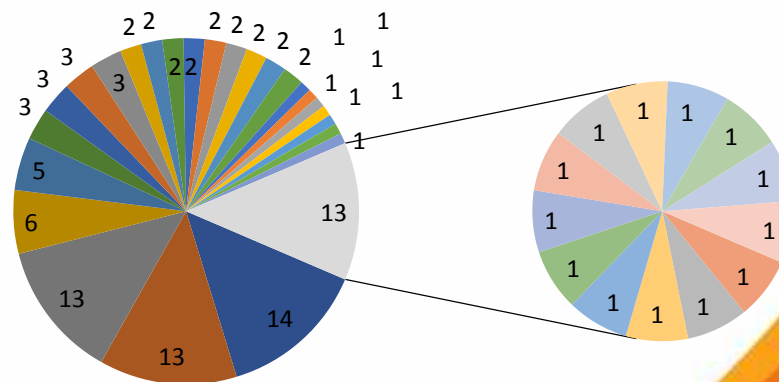
# Ikut Tes Tempat Lain? Siapa atau apa pendorong utamanya

Selain UAJ, apakah Anda mengikuti Test masuk ke PTS yang lain?



■ Ya  
■ Tidak

## TES ke PTS Lain



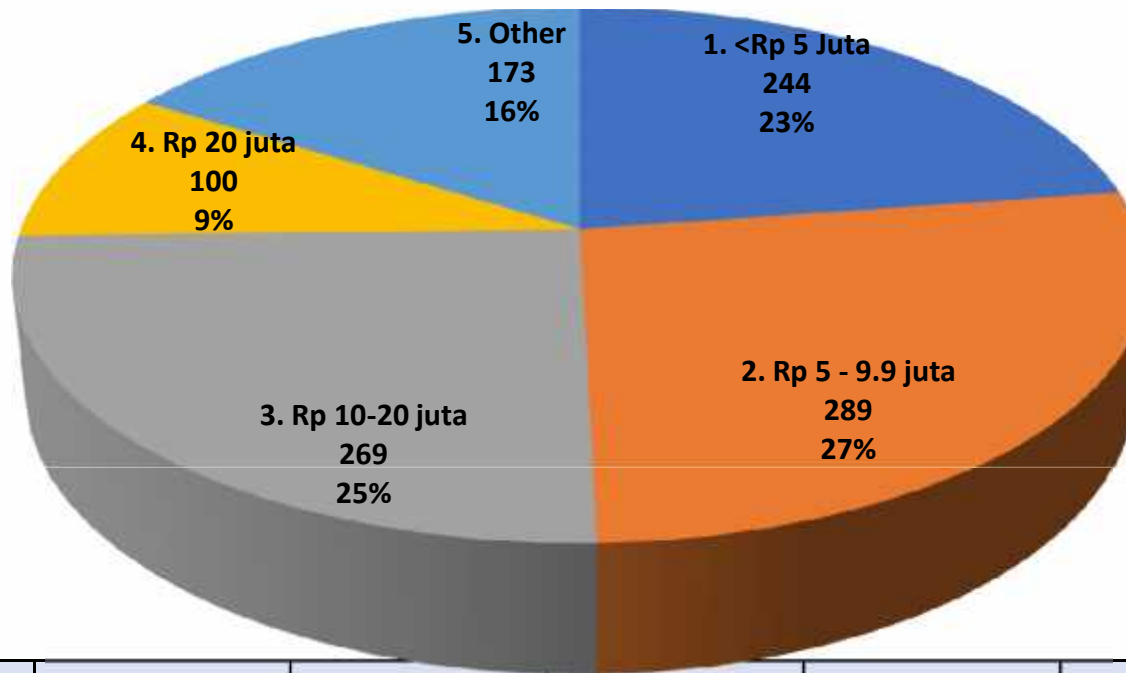
- PRASETYA MULYA
- UMN
- PARAHYANGAN
- UBM
- UNIVERSITAS INDONESIA
- UKI
- PRESIDENT UNIVERSITY
- MARANATHA
- I3L
- UKRIDA
- UBAYA
- TELKOM UNIVERSITY
- SAMPOERNA UNIVERSITY
- PPM
- PPA BCA
- BUDI LUHUR
- BAKRIE
- ATMA JAYA JOGJAKARTA
- YARSI
- WIDYATAMA
- UPY
- UNPAD, UB
- UNMAS
- UNIVERSITAS SANATA DHARMA
- UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
- MALANG
- KSI

Mahasiswa baru yang **ikuti tes karena keinginan Sendiri : 671 (94%)**  
 Dari 671 mahasiswa **yang mengambil tes di universitas lain : 122 (18%)**



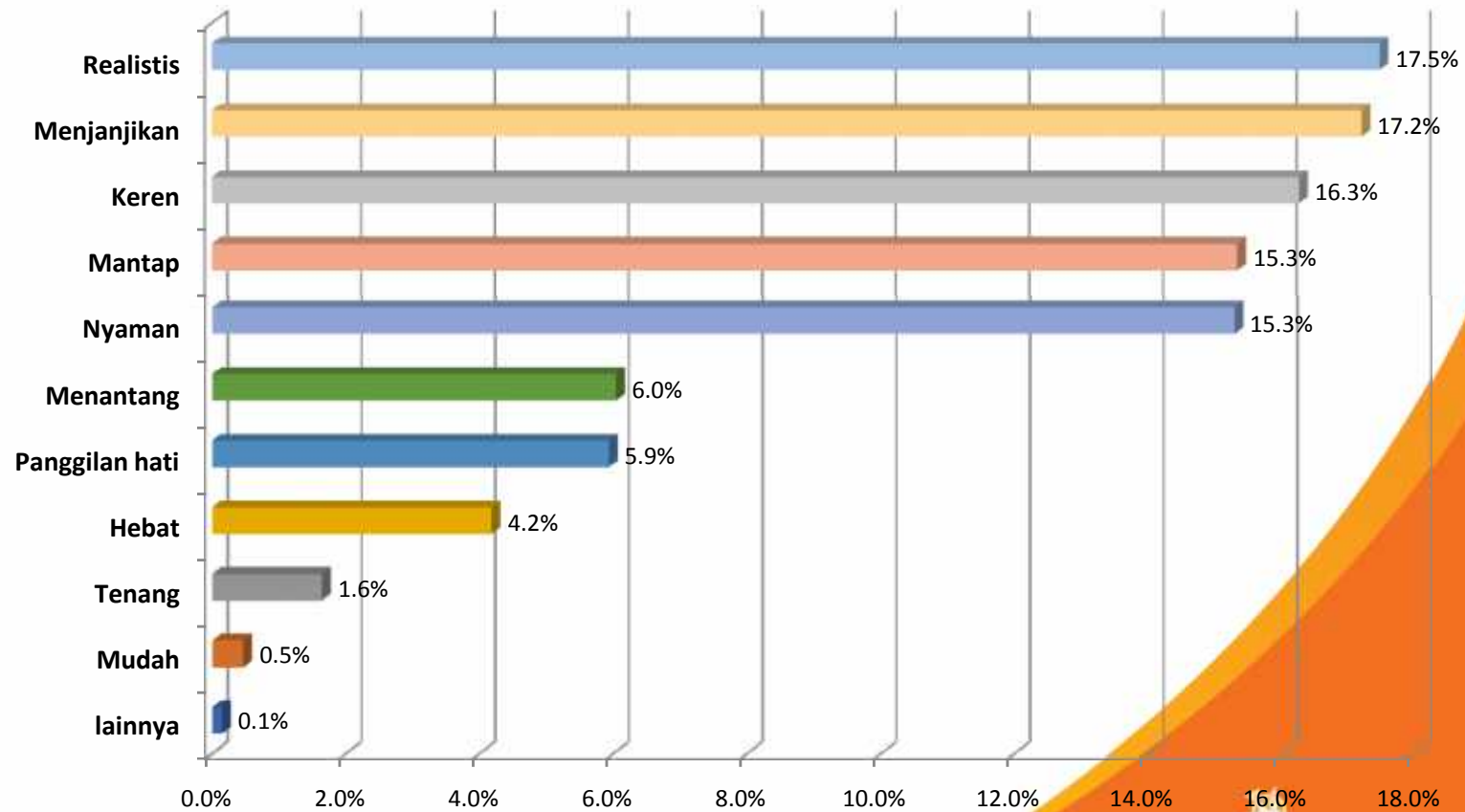


# GAMBARAN PENGHASILAN ORANG TUA



| ACAD_ORG           | 1. <Rp 5 Juta | 2. Rp 5 - 9.9 juta | 3. Rp 10-20 juta | 4. Rp 20 juta | 5. Other   | Grand Total |
|--------------------|---------------|--------------------|------------------|---------------|------------|-------------|
| 01 - FEB           | 89            | 92                 | 69               | 24            | 43         | 317         |
| 02 - FIABIKOM      | 31            | 29                 | 21               | 8             | 17         | 106         |
| 03 - FPB           | 43            | 10                 | 3                |               | 7          | 63          |
| 04                 | 15            | 28                 | 21               | 7             | 8          | 79          |
| 05                 | 29            | 44                 | 41               | 18            | 26         | 158         |
| 06                 | 14            | 21                 | 26               | 8             | 22         | 91          |
| 07                 | 19            | 49                 | 70               | 30            | 38         | 206         |
| 08                 | 4             | 16                 | 18               | 5             | 12         | 55          |
| <b>Grand Total</b> | <b>244</b>    | <b>289</b>         | <b>269</b>       | <b>100</b>    | <b>173</b> | <b>1075</b> |

# Gambaran Program Studi terpilih



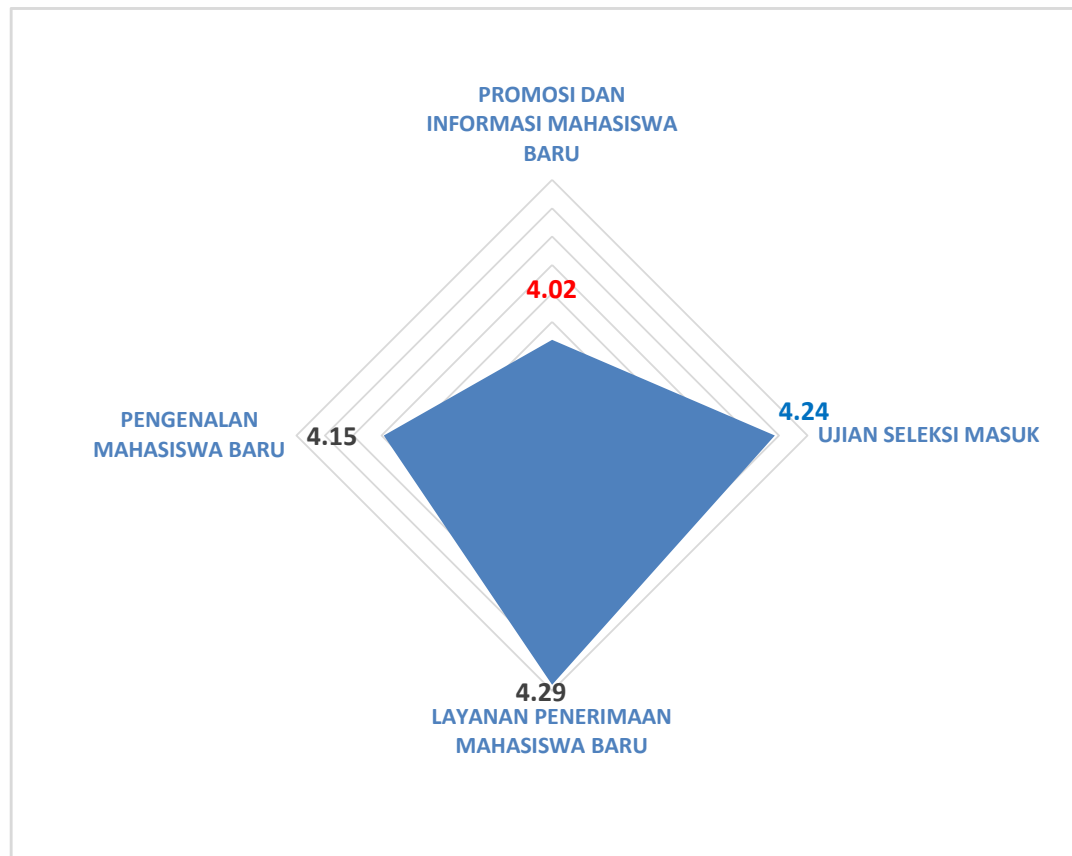
# PROSES PENERIMAAN

Promosi dan Info Maba ( $\alpha$  cronbach = 0.924)

Layanan Penerimaan Maba ( $\alpha$  cronbach = 0.948)

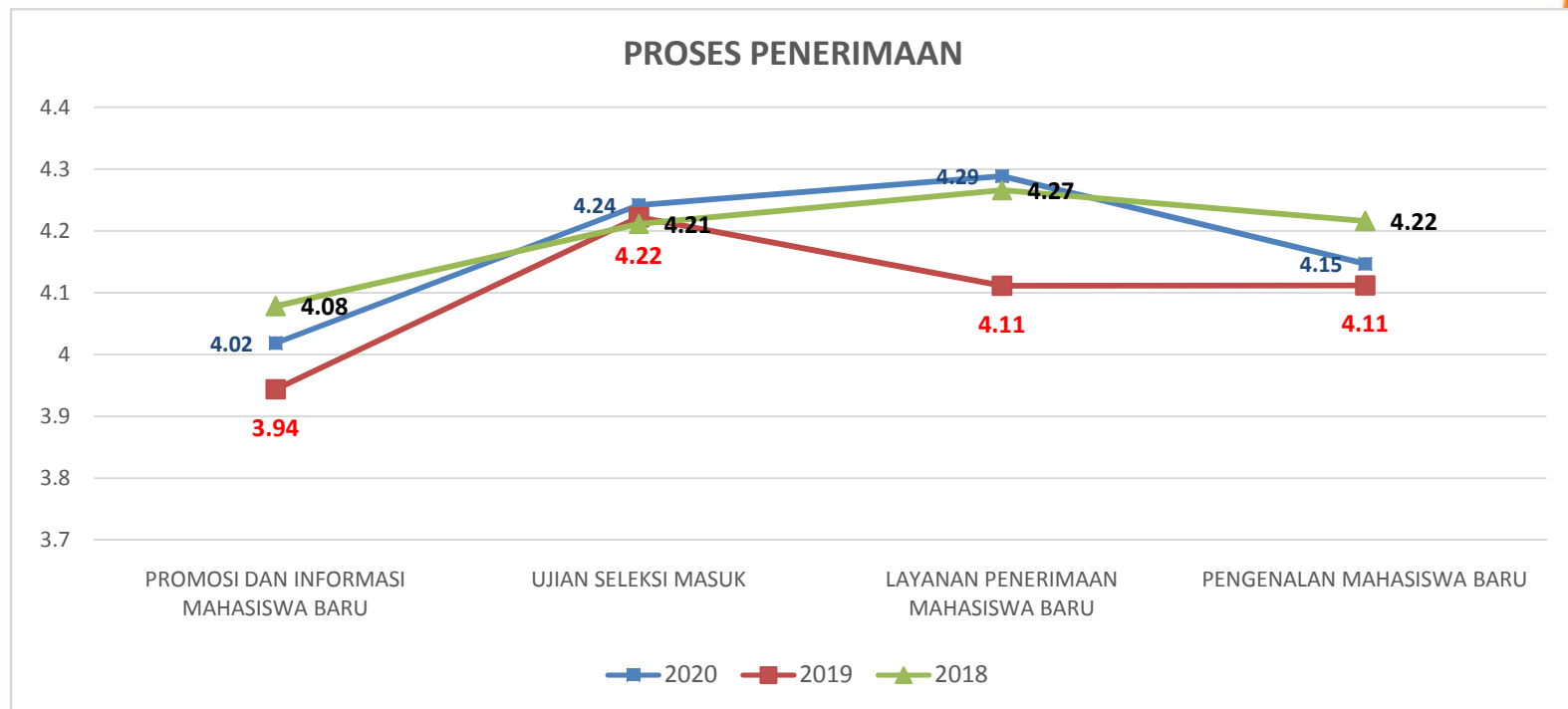
Ujian Seleksi Masuk ( $\alpha$  cronbach = 0.956)

Pengenalan Maba ( $\alpha$  cronbach = 0.956)



Layanan proses penerimaan aspek yang masih harus di tingkatan yaitu **Promosi dan informasi mahasiswa baru**

# PERBANDINGAN PROSES PENERIMAAN (3 TAHUN)



Kepuasan pada **Proses Penerimaan** yang menonjol terlihat pada proses **Ujian seleksi masuk** dan pada **Layanan penerimaan mahasiswa baru**. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pada semua variabel pada di tahun 2020 ini terlihat meningkat dari tahun 2019

# CITRA UNIKA ATMA JAYA

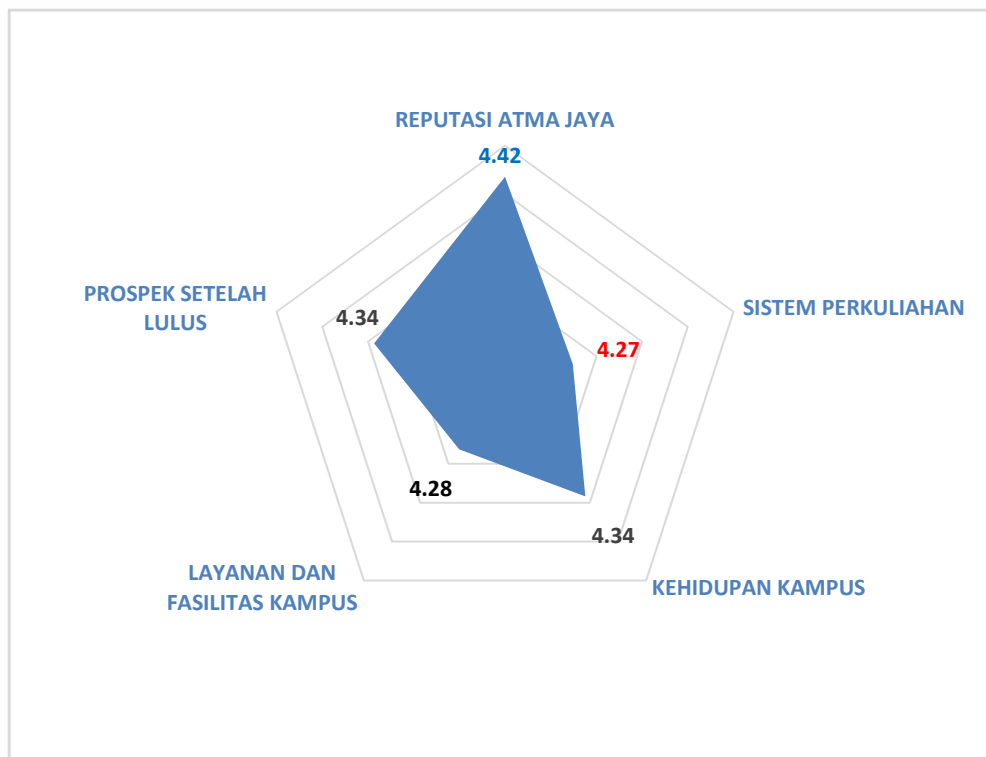
Reputasi ( $\alpha$  cronbach = 0.944)

Sistem Perkuliahan ( $\alpha$  cronbach = 0.956)

Kehidupan Kampus ( $\alpha$  cronbach = 0.949)

Layanan & Fasilitas ( $\alpha$  cronbach = 0.917)

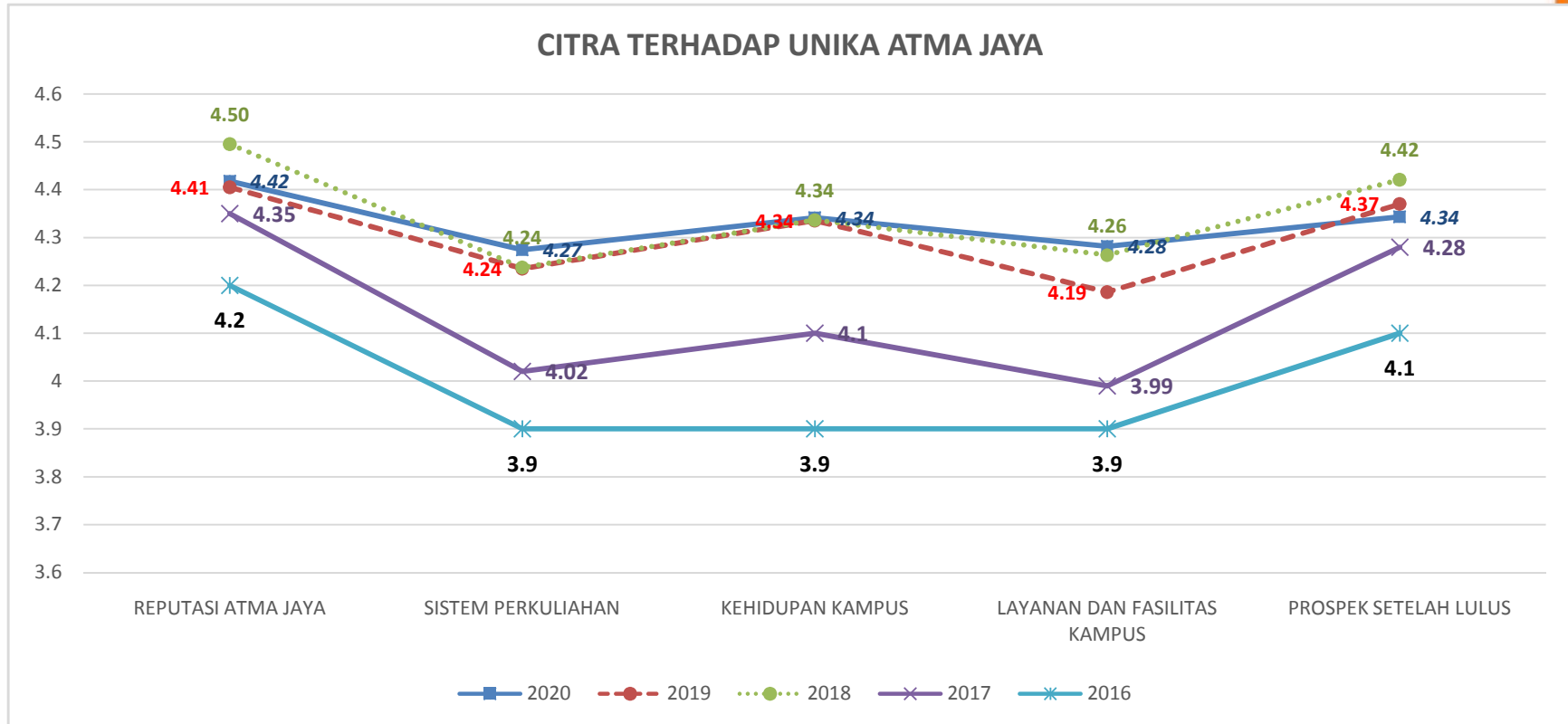
Prospek setelah Lulus ( $\alpha$  cronbach = 0.973)



**Citra** : gambaran yg anda dapat karena pengaruh promosi/pembicaraan orang lain

Citra yang paling menonjol adalah **Reputasi Atma Jaya**  
Layanan proses penerimaan yang masih harus di tingkatan yaitu **Sistem Perkuliahan**

# PERBANDINGAN CITRA UNIKA ATMA JAYA 5 TAHUN



Dari tahun 2019 ke tahun 2020 Citra Atma Jaya terlihat meningkat pada semua aspek kecuali untuk **Prospek setelah lulus** terlihat menurun

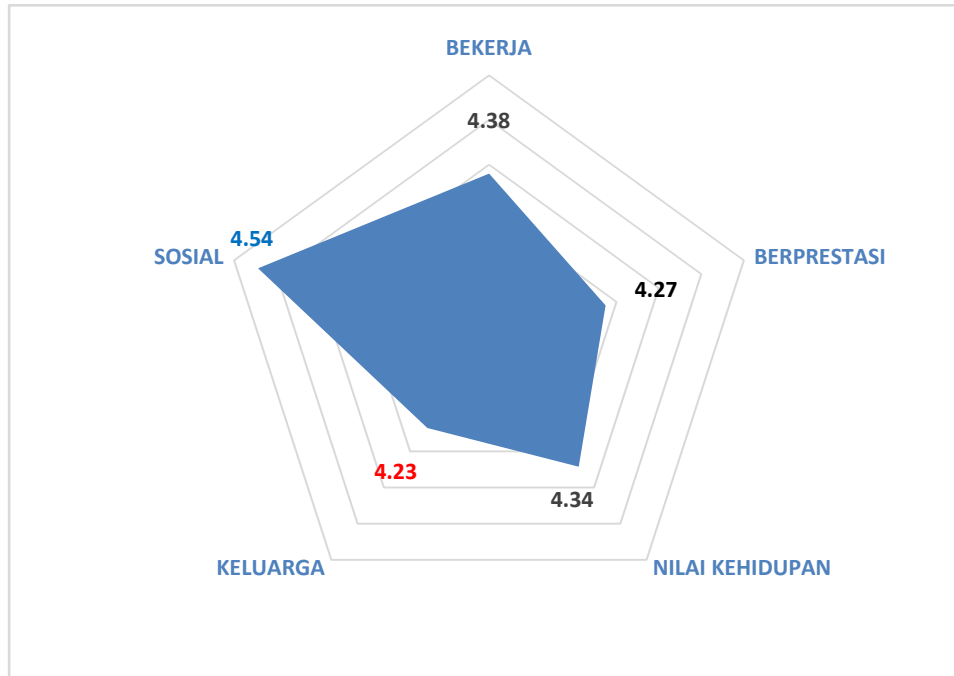
# MOTIVASI STUDI

Motivasi Bekerja ( $\alpha$  cronbach = 0.896)

Motivasi Nilai Kehidupan ( $\alpha$  cronbach = 0.954)

Motivasi Berprestasi ( $\alpha$  cronbach = 0.890)

Motivasi Keluarga ( $\alpha$  cronbach = 0.854)

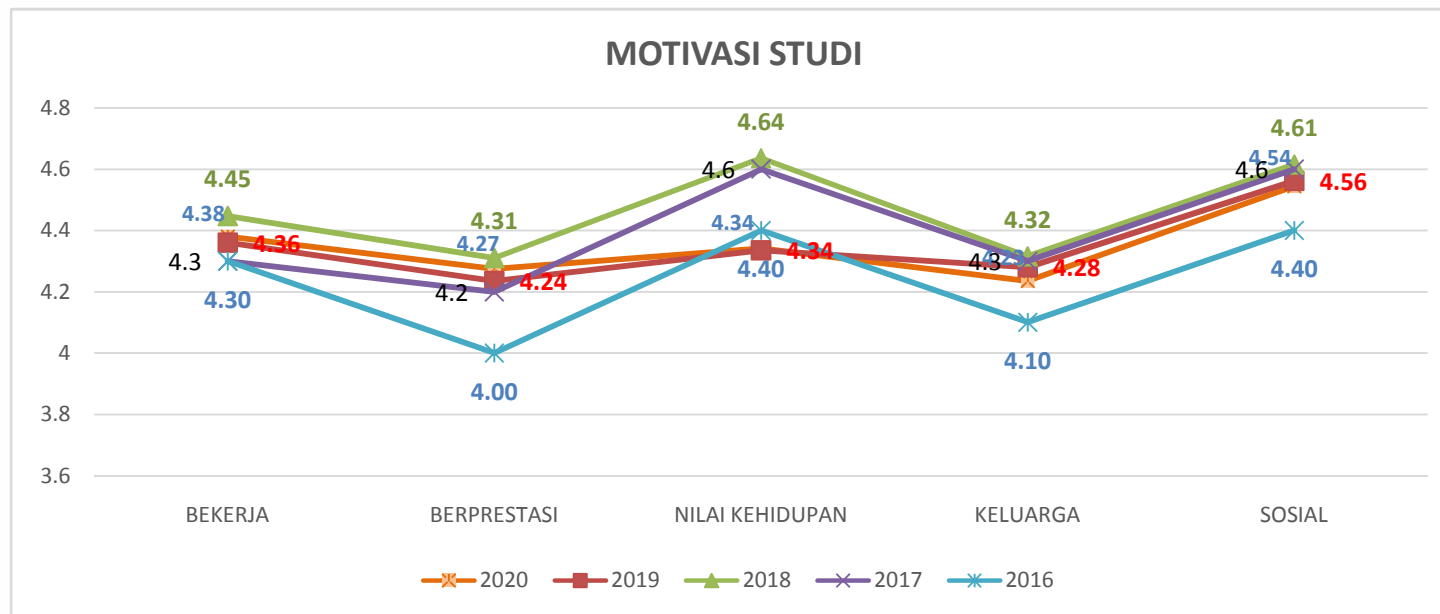


Motivasi Sosial ( $\alpha$  cronbach = 0.930)

**Motivasi studi** adalah alasan dan dorongan anda kuliah di Perguruan Tinggi.

Aspek Motivasi studi yang menonjol mahasiswa baru di tahun 2020 adalah : **motivasi sosial** dan aspek motivasi studi yang terlihat rendah adalah **motivasi keluarga**

# PERBANDINGAN MOTIVASI STUDI 5 TAHUN



Dari tabel diatas **dari tahun 2019 ke Tahun 2020**, Motivasi studi **meningkat** di dua aspek yaitu **motivasi bekerja** dan **berprestasi** Sedikit menurun pada aspek yaitu **Motivasi keluarga dan sosial**