

Analisis Kepuasan Terhadap Program Pengajian Dalam Kalangan Pelajar Antarabangsa Di Malaysia

Analysis of the Satisfaction on Programme of Studies among International Students

Liew Chei Siang (csliew@yahoo.com)
Pusat Pengajian Ekonomi
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Pelancongan pendidikan telah dikenal pasti sebagai sub sektor utama dalam industri pelancongan. Ia merujuk kepada aktiviti berhubung dengan menarik kemasukan pelajar antarabangsa untuk menuntut di Malaysia dan pembangunannya telah diletak di bawah NKEA Pendidikan. Sejalan dengan visi untuk menjadikan Malaysia sebagai hab pilihan serantau dalam rangkaian pendidikan global, Kementerian Pengajian Tinggi telah berusaha untuk mengantarabangsakan pendidikan tinggi khususnya untuk menarik lebih banyak pelajar dari luar negara melanjutkan pengajian di Malaysia. Objektif kertas kerja ini adalah untuk mengenal pasti pengaruh faktor akademik dan demografi ke atas kepuasan pelajar antarabangsa terhadap program pengajian yang diikuti oleh mereka. Data kajian telah diperoleh melalui tinjauan ke atas 840 orang pelajar antarabangsa yang menuntut di IPTA dan IPTS dengan menggunakan pensampelan bertujuan. Namun begitu, analisis kajian ini hanya menggunakan satu sampel 355 orang pelajar dari China, Iran dan Indonesia. Model *ordered probit* telah dibentuk bagi tujuan analisis. Keputusan penganggaran menunjukkan kepuasan terhadap pensyarah dan kaedah penilaian kursus ialah penentu yang penting bagi kepuasan terhadap program pengajian. Perbezaan persepsi tentang tahap kepuasan program pengajian didapati signifikan antara pelajar dari negara asal dan jenis institusi pengajian yang berlainan.

Kata kunci: Kepuasan Program Pengajian, Model *Ordered Probit*

ABSTRACT

Education tourism has been identified as one of the prominent sub-sector of tourism industry. It refers to activities related to targeting and attracting foreign students to study in Malaysia and becomes part of the Education NKEA. In line with the vision to positioning Malaysia as a regional hub of choice in the global education network, Ministry of Higher Education has taken efforts to internationalize Malaysia higher education especially in attracting more international students to study in Malaysia. This paper attempts to identify the influence of both academic and demographic factors on students' satisfaction with their program of study. The data of the study is obtained from a questionnaire survey on 840 international students from 30 public and private higher institutions in Malaysia by using purposive sampling method. However, the analysis of this study is based a sample of 355 students from China, Indonesia and Iran. Ordered probit model has been used to explore the influence of various demographic and academic factors on students' satisfaction of their program of study. The results of estimation show that the satisfaction with the instructor and course assessment methods are good predictors of students' satisfaction of their program of study. The observed differences on the level of satisfaction were found to be statistically significant among students from different country of origin and type of institution.

Keywords: Satisfaction of Program, Ordered Probit Model

PENGENALAN

Sektor pelancongan merupakan salah satu sub sektor perkhidmatan yang semakin diutamakan perkembangannya dan akan kekal menjadi peneraju utama pembangunan ekonomi Malaysia.

Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke VII (PERKEM VII),
Transformasi Ekonomi dan Sosial Ke Arah Negara Maju,
Ipoh, Perak 4 – 6 Jun 2012

Pembangunan yang mampan sektor pelancongan bukan sahaja dapat menjana pulangan ekonomi yang tinggi ke atas ekonomi Malaysia, malah ia dapat menyediakan pendapatan dan menyediakan peluang pekerjaan kepada rakyat negara kita. Berikutan dengan potensi pembangunan sektor ini, ia telah dijadikan sebagai satu Bidang Ekonomi Utama Negara (*National Key Economic Area*, NKEA). Pelancongan pendidikan telah dikenal pasti sebagai salah satu sub sektor utama pelancongan. Akan tetapi, agenda pembangunan sub sektor ini diletakkan bawah NKEA Pendidikan dan dipertanggungjawabkan kepada Kementerian Pengajian Tinggi sementara Kementerian Pelancongan memainkan peranannya dalam aspek promosi.

Mengikut definisi Kementerian Pelancongan, pelancongan pendidikan merujuk kepada aktiviti yang berkaitan dengan usaha menyasarkan dan menarik pelajar asing untuk belajar di Malaysia. Selaras dengan hasrat Malaysia ingin menjadi pusat kecemerlangan pendidikan di rantau Asia Pasifik, pelbagai usaha telah dijalankan dengan kerjasama antara institusi pengajian tempatan serta usaha sama dengan institusi pengajian tinggi di luar negara bagi menarik lebih ramai pelajar antarabangsa untuk menyambung pengajian di Malaysia. Oleh itu, salah satu Projek Permulaan (*Entry Point Project*, EPP) yang disasarkan dalam NKEA Pendidikan ialah peranan institusi pengajian tinggi swasta dalam menyokong penjenamaan Malaysia sebagai sebuah pusat pendidikan antarabangsa.

Di peringkat global, pengajian tinggi dunia mengalami perubahan yang drastik dan berkembang secara pesat, terutamanya bagi memenuhi tuntutan globalisasi terhadap peluasan akses ke pendidikan tinggi. Pada tahun 2008, lebih daripada 3.3 juta orang pelajar telah melanjutkan pengajian tertiar di luar negara asal mereka. Angka ini mewakili peningkatan hampir 11 peratus berbanding tahun 2007. United States, United Kingdom, Australia, Perancis dan Jerman adalah antara lima buah negara penerima pelajar antarabangsa yang terbanyak dengan merangkumi hampir 50 peratus daripada populasi pelajar antarabangsa pada tahun 2008 (*Organisation for Economic Co-operation and Development*, 2010). Bilangan pelajar yang melanjutkan pengajian di luar negara asal mereka dijangka meningkat kepada 6.0 juta pada tahun 2020, yang mana 70 peratus daripadanya berasal dari Asia Pasifik dan seterusnya kepada 7.2 juta orang menjelang tahun 2025 berbanding 1.8 juta pada tahun 2000 (Bohm et al., 2002). Walaupun Malaysia berada pada kedudukan mantap di pasaran ini iaitu menjadi pengeksport pendidikan ke-11 terbesar pada tahun 2009, tetapi kita menghadapi persaingan yang semakin sengit berikutan daripada kebangkitan pusat pendidikan di China, Singapura dan Thailand (Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan, 2010).

Menyedari perkembangan pesat dalam pendidikan antarabangsa (*international education*), Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (KPTM) telah menggubal plan dan strategi pengajian tinggi yang mantap dan relevan bagi menyahut tuntutan tersebut. Sejalan dengan teras kedua Misi Nasional iaitu, meningkatkan keupayaan pengetahuan dan inovasi negara serta memupuk minda kelas pertama, Plan Strategik Pengajian Tinggi Negara telah digubal pada tahun 2007 dengan visi untuk mentransformasikan pengajian tinggi dalam konteks menjadikan Malaysia sebagai hab kecemerlangan pengajian tinggi antarabangsa. Usaha untuk mempergiatkan aktiviti pengantarabangsaan (*internationalization*) telah dijadikan salah satu teras strategik plan tersebut (Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, 2007). Antara strategi-strategi yang digariskan termasuk penambahan bilangan pelajar antarabangsa, peluasan penawaran program pengajian kepada pelajar antarabangsa dan penjenamaan semula Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Swasta (IPTS) untuk mencapai sasaran enrolmen pelajar antarabangsa sebanyak 200,000 orang menjelang tahun 2020.

Dengan adanya sistem pengajian tinggi yang diiktiraf di peringkat global serta program pertukaran tenaga akademik, pelajar dan kursus pengajian, kolaborasi penyelidikan dan jalinan kerjasama dengan institusi pengajian tinggi (IPT) terkemuka di dunia, Malaysia berupaya untuk menarik lebih ramai pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian di negara kita. Memandangkan keberkesanan proses serta jaminan kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah penting dalam menentukan mutu pendidikan, KPTM melalui Agensi Kelayakan Malaysia (2011) telah menyediakan Kerangka Kelayakan Malaysia bagi memantapkan sistem pendidikan tinggi dengan memberi garis panduan yang jelas untuk reka bentuk program daripada segi tahap, hasil dan beban pembelajaran agar dapat memudahkan proses pengiktirafan antarabangsa serta mobiliti pelajar dan seterusnya meningkatkan keyakinan umum terhadap kelayakan yang dianugerahkan oleh IPT Malaysia.

Selain jaminan kualiti, kepuasan pelajar antarabangsa terhadap pembelajaran mereka juga merupakan satu aspek yang tidak boleh diabaikan dalam usaha untuk mempromosikan peluang pendidikan di Malaysia. Ini adalah kerana kepuasan pelajar merupakan satu bentuk promosi *word-of-mouth* yang dapat memberi impak mendalam kepada bakal pelajar melalui perkongsian pengalaman oleh kawan atau kaum keluarga yang pernah atau sedang melanjutkan pengajian di luar negara (Mazzarol dan Soutar, 2002; Shanka et al., 2002). Di samping itu, kepuasan terhadap pembelajaran bukan sahaja mempengaruhi prestasi pelajar, malah ia dapat menentukan daya saing sesebuah IPT dalam persekitaran dunia pendidikan tinggi yang semakin mencabar.

Oleh itu, kertas kerja ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelajar China, Indonesia dan Iran terhadap kepuasan program pengajian yang sedang diikuti oleh mereka di Malaysia. Pemilihan ketiga-tiga negara ini adalah disebabkan oleh Iran, China dan Indonesia menduduki tiga tangga teratas dalam jumlah enrolmen pelajar antarabangsa di Malaysia. Kertas kerja ini dibahagikan kepada enam bahagian. Pengenalan kepada latar belakang tajuk kertas kerja dikemukakan dalam bahagian pertama. Ia diikuti oleh perbincangan enrolmen pelajar antarabangsa di Malaysia dan ulasan kajian lepas. Seterusnya, bahagian keempat dan kelima masing-masing membincangkan metodologi kajian dan analisis kajian. Rumusan dan implikasi kajian pula dimasukkan dalam bahagian terakhir kertas kerja ini.

ENROLMEN PELAJAR ANTARABANGSA DI MALAYSIA

Statistik KPTM dalam jadual 1 menunjukkan enrolmen pelajar antarabangsa di Malaysia telah meningkat daripada 40,525 pada tahun 2005 kepada 86,923 pada tahun 2010 dengan kadar pertumbuhan purata 16.5 peratus setahun. Walaupun sasaran enrolmen 100,000 orang pelajar antarabangsa di IPT negara menjelang tahun 2010 tidak dapat dicapai, namun kadar pertumbuhan yang dilaporkan sangat memberangsangkan. Kadar pertumbuhan purata tahunan bagi enrolmen pelajar antarabangsa di IPTA dan IPTS masing-masing ialah 29.6 peratus dan 13.1 peratus dalam tempoh masa 2006 hingga 2010. Sebelum tahun 2007, peratusan enrolmen pelajar antarabangsa di IPTA berada sekitar 17 peratus dan melonjak kepada 30 peratus pada tahun 2007 dan kekal di sekitar paras 28 peratus selepas itu. Peratusan enrolmen pelajar antarabangsa di IPTS pula menunjukkan trend yang semakin menurun walaupun ia bertambah daripada segi bilangan.

Analisis mengikut wilayah asal dalam jadual 2 menunjukkan majoriti daripada pelajar antarabangsa yang menuntut di Malaysia berasal dari Asia Selatan, Timur dan Asia Tenggara. Pelajar dari Asia Barat, Afrika Sub-Sahara dan Afrika Utara masing-masing mencakupi 27.4 peratus, 15.4 peratus dan 8.8 peratus daripada jumlah enrolmen pada tahun 2010. Ini menunjukkan bahawa Pusat Promosi Pendidikan Malaysia (MEPC) di Dubai, Beijing dan Jakarta berjaya memasarkan peluang pengajian tinggi Malaysia kepada pelajar-pelajar dari negara atau kawasan yang berhampiran. Pelajar Asia Selatan kebanyakannya berasal dari Bangladesh dan Pakistan manakala pelajar Asia Timur dan Asia Tenggara majoritinya berasal dari China dan Indonesia. Di samping itu, hampir 75 peratus daripada enrolmen pelajar Asia Barat datang dari negara Iran dan Yemen sementara pelajar dari Nigeria dan Botswana serta Libya dan Sudan masing-masing merangkumi 60 peratus dan 90 peratus daripada jumlah enrolmen di Afrika Sub-Sahara dan Afrika Utara. Jika perbandingan dibuat antara IPTA dan IPTS, dapat diperhatikan bahawa peratusan enrolmen pelajar dari Asia Selatan, Timur dan Asia Tenggara di kedua-dua IPTA dan IPTS tidak menunjukkan perbezaan yang ketara. Sebaliknya, peratusan enrolmen pelajar dari Asia Barat adalah lebih tinggi di IPTA dan peratusan enrolmen pelajar dari Afrika Sub-Sahara adalah lebih tinggi di IPTS.

ULASAN KAJIAN LEPAS

Kajian tentang kepuasan pelajar kerap dijalankan oleh IPT untuk mengukur *outcome* pendidikan (Okun dan Weir, 1990), melihat kebergantungan antara prestasi dan kepuasan pelajar (Pike, 1991) dan meramal keberterusan pembelajaran di sesebuah IPT (Tinto, 1993). Namun begitu, menurut Harvey (2001) dan Lee et. al. (2000), isu tentang kepuasan pelajar belum lagi diterokai secara menyeluruh. Kepuasan atau ketidakpuasan pelajar terhadap universiti atau fakulti dapat menentukan kelebihan berbanding dan keupayaan sesebuah institusi pengajian tinggi dalam menarik lebih banyak pelajar tempatan dan antarabangsa serta mewujudkan persekitaran pembelajaran yang lebih kompetitif (Lee et. al., 2000). Sejalan dengan perkembangan pesat dalam pendidikan tinggi global, kepuasan pelajar turut dikaji daripada segi penilaian formal ke atas program pengajian, kualiti dan prestasi pengajaran. Sebagai contoh, *Graduate Careers Australia* telah menjalankan penilaian ke atas program pengajian menerusi *Course Experience Questionnaire* (CEQ) sejak tahun 2001 untuk menilai pengalaman pembelajaran graduan IPT dengan memberi fokus kepada keberkesanan kualiti pengajaran dan pembangunan kemahiran generik serta kepuasan keseluruhan terhadap program pengajian yang diikuti oleh mereka. Di Malaysia, inisiatif yang sama juga dilaksanakan oleh KPTM menerusi Kajian Pengesanan Graduan bagi mendapatkan gambaran sebenar berkaitan dengan dunia pekerjaan graduan seperti tahap kebolehdapatan kerja, kebolehpasaran graduan, tren dan mobiliti pekerjaan. Maklumat ini penting dalam membantu KPTM menggubal polisi dan merancang program yang lebih bertepatan dalam membangunkan modal insan negara.

Konsep kepuasan pelajar merupakan satu fenomena yang sangat kompleks dan pengukurannya mungkin berbeza mengikut negara dan IPT. Secara umumnya, kepuasan merujuk kepada gelagat atau perasaan individu terhadap suatu objek. Ia mewakili suatu gabungan antara kognisi (pengetahuan atau kepercayaan), emosi dan kecenderungan gelagat (Hamner dan Organ, 1978). Dari segi pendidikan, kepuasan pelajar dilihat sebagai penentu utama kepada tahap motivasi serta prestasi pembelajaran yang mana ia secara tidak langsung dapat mempengaruhi tahap kesihatan fizikal dan psikologi mereka (Chute, et. al, 1999; American Psychological Association, 1997). Dari segi ekonomi, kepuasan pelajar dikaitkan dengan sejauh mana masa, wang dan usaha yang dicurahkan membolehkan mereka mendapat pendidikan yang berkualiti dan kejayaan pada masa depan (Knox, et. al., 1993).

Kebanyakan kajian tentang kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pendidikan yang disediakan oleh institusi pengajian menggunakan kerangka konseptual yang dibangunkan oleh Harvey (2001) dan Harvey et al. (1997). Aspek perkhidmatan pendidikan yang dikaji termasuk pembelajaran dan pengajaran (merangkumi pengendalian kursus, beban dan penilaian kursus, hasil pembelajaran, kualiti pensyarah), kemudahan sokongan pembelajaran (seperti perpustakaan, makmal komputer), kemudahan sokongan (seperti penginapan, kemudahan kesihatan, perkhidmatan pelajar), persekitaran pembelajaran (seperti bilik kuliah, makmal, bangunan universiti, ruang legar) serta aspek luaran (seperti bantuan kewangan). Selepas dibuat sedikit pengubahsuaian pada kerangka tersebut, Aldemir dan Gulcan (2004) berpendapat bahawa kepuasan pelajar universiti dipengaruhi oleh empat kumpulan faktor iaitu i) faktor institusi yang merangkumi faktor akademik dan faktor pengurusan universiti, ii) faktor ko-kurikulum (aktiviti dan kehidupan di kampus), iii) faktor jangkaan pelajar dan iv) faktor demografi (rujuk rajah 1). Faktor akademik pula meliputi kualiti pengajaran, interaksi dengan pensyarah di dalam dan di luar dewan kuliah, prestasi pensyarah, reka bentuk kurikulum dan bahan pengajaran (Guolla, 1999; Cashin dan Downey, 1992).

Sejajar dengan hasil kajian Guolla (1999) serta Cashin dan Downey (1992), Aldemir dan Gulcan (2004) mendapati pensyarah yang berprestasi tinggi, kualiti pengajaran yang baik dan reka bentuk kurikulum yang sesuai bukan sahaja dapat meningkatkan kepuasan terhadap program pengajian malah ia dapat meningkatkan kepuasan terhadap sesuatu IPT. Di samping itu, hasil kajian Mai (2005) menunjukkan kepakaran dan minat pensyarah terhadap kursus yang diajar adalah signifikan dalam menentukan kualiti pengajaran sementara Aitken (1982) mendapati kepuasan akademik berhubung secara signifikan dengan prestasi akademik, kepuasan terhadap kursus, pensyarah dan bidang pengkhususan serta personaliti pelajar.

Komunikasi dua hala yang berkesan dan jalinan hubungan yang baik dengan pensyarah di dalam dan di luar bilik kuliah juga dianggap suatu penentu penting kepuasan pelajar (Parayitam et al., 2007; Aldemir dan Gulcan, 2004; Hong, 2002; Fredericksen et al., 2000). Ini adalah kerana pelajar dapat memberi maklum balas tentang pengajaran dan penyampaian pensyarah serta berbincang tentang masalah pembelajaran yang dihadapi dalam sesuatu kursus. Dengan itu, pensyarah berpeluang untuk mengubah suai gaya penyampaian dan menangani masalah pembelajaran yang dihadapi oleh pelajar dari semasa ke semasa.

Baek dan Shin (2008) mengkaji kepuasan terhadap program pengajian berdasarkan ciri-ciri pelajar (jantina, tahun pengajian, bidang pengkhususan, sebab mengambil kursus, tahap penglibatan dalam kursus, gred yang dijangka dan yang sebenar diperolehi) dan ciri-ciri kursus pengajian (umur, status dan jantina pensyarah, bidang dan taraf kursus serta bilangan pelajar). Bagi mengukur kepuasan program pengajian, 15 item yang berhubung dengan aspek kurikulum, pensyarah dan penilaian telah digunakan. Hasil kajian menunjukkan semua ciri pelajar dan kursus pengajian, kecuali taraf kursus mempengaruhi kepuasan program pengajian. Selain itu, ciri-ciri pelajar mempunyai kesan yang lebih besar ke atas kepuasan program pengajian berbanding ciri-ciri kursus pengajian.

METODOLOGI KAJIAN

Data kajian dikumpulkan daripada kalangan pelajar antarabangsa yang menuntut di IPTA dan IPTS Malaysia. Pemilihan IPTA dan IPTS adalah berdasarkan statistik enrolmen yang melebihi 100 orang pelajar antarabangsa berdasarkan senarai IPT yang diberikan oleh KPTM. Selepas meneliti senarai tersebut, hanya 59 IPTA dan IPTS sahaja yang memenuhi syarat ini. Seterusnya pensampelan bertujuan (*purposive sampling*) digunakan untuk memilih sampel pelajar. Selepas kerja lapangan dijalankan, satu sampel 840 orang pelajar antarabangsa yang menuntut di 30 buah IPTA dan IPTS Malaysia pada pelbagai tahap pengajian telah dipilih. Walau bagaimanapun, bagi tujuan kertas kerja ini, data bagi 355 orang pelajar yang berasal dari China (133 atau 37.5 peratus), Iran (108 atau 30.4 peratus) dan Indonesia (114 atau 32.1 peratus) sahaja yang digunakan.

Soal selidik merupakan instrumen utama kajian ini. Soalan-soalan yang merangkumi aspek ekonomi, pendidikan dan sosial telah dibentuk untuk meninjau persepsi pelajar antarabangsa tentang sebab memilih Malaysia sebagai destinasi pengajian serta pengalaman pembelajaran dan kehidupan di Malaysia. Data daripada aspek pendidikan sahaja telah digunakan untuk analisis. Bagi memastikan kelengkapan data dan kefahaman pelajar tentang soalan-soalan yang ditanya, kaedah temu bual bersemuka telah dipilih untuk tujuan pengumpulan data.

Sejajar dengan objektif kertas kerja ini, model *ordered probit* berikut telah dibentuk untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelajar antarabangsa terhadap kepuasan program pengajian yang sedang diikuti oleh mereka.

$$y^* = x\beta' + \varepsilon$$

dengan y^* ialah pemboleh ubah bersandar yang tidak tercerap (*latent*) yang merupakan ukuran selanjara bagi tahap kepuasan program pengajian
 x ialah vektor bagi pemboleh ubah penerang
 β ialah vektor bagi pekali regresi
 ε ialah sebutan ralat dengan $\varepsilon \sim N(0, 1)$

Nilai diskrit tercerap bagi tahap kepuasan program pengajian ditakrif seperti berikut.

$$\begin{aligned} y = 0 & \quad \text{jika } y^* \leq \mu_1 \text{ (mewakili sederhana atau tidak puas hati)} \\ y = 1 & \quad \text{jika } \mu_1 < y^* \leq \mu_2 \text{ (mewakili puas hati)} \\ y = 2 & \quad \text{jika } y^* > \mu_2 \text{ (mewakili sangat puas hati)} \end{aligned}$$

dengan μ_1 dan μ_2 ialah nilai *threshold* yang perlu dianggarkan

Memandangkan peratusan pelajar yang tidak berpuas hati dengan program pengajian adalah rendah (5.7 peratus), ia telah digabung dengan kategori sederhana puas hati. Model *ordered probit* tersebut dianggarkan dengan Kaedah Kebolehdajadian Maksimum. Kebarangkalian berhubung dengan setiap tahap kepuasan boleh dikira dengan persamaan-persamaan berikut.

$$\begin{aligned} P(y = 0) &= \Phi(\mu_1 - \bar{x}\beta') \\ P(y = 1) &= \Phi(\mu_2 - \bar{x}\beta') - \Phi(\mu_1 - \bar{x}\beta') \\ P(y = 2) &= 1 - \Phi(\mu_2 - \bar{x}\beta') \end{aligned}$$

dengan $\Phi(\cdot)$ ialah fungsi kumulatif bagi taburan normal piawai

Seterusnya, kesan marginal pemboleh ubah kuantitatif, X_i ke atas kebarangkalian berhubung dengan setiap tahap kepuasan boleh dikira dengan persamaan-persamaan berikut.

$$\begin{aligned} \frac{\partial P(y = 0)}{\partial X_i} &= -\phi(\mu_1 - \bar{x}\beta') \times \hat{\beta}_i \\ \frac{\partial P(y = 1)}{\partial X_i} &= [\phi(\mu_1 - \bar{x}\beta') - \phi(\mu_2 - \bar{x}\beta')] \times \hat{\beta}_i \\ \frac{\partial P(y = 2)}{\partial X_i} &= \phi(\mu_2 - \bar{x}\beta') \times \hat{\beta}_i \end{aligned}$$

dengan $\phi(\cdot)$ ialah fungsi ketumpatan kebarangkalian bagi taburan normal piawai.

Selepas meneliti kerangka kajian Baik dan Shin (2008), Aldemir dan Gulcan (2004), Harvey (2001) dan Aitken (1982), tiga pemboleh ubah penerang kuantitatif dan empat pemboleh ubah penerang kualitatif telah dikenal pasti untuk melihat pengaruh masing-masing terhadap kepuasan program pengajian yang sedang diikuti oleh pelajar antarabangsa. Senarai dan ukuran setiap pemboleh ubah penerang diringkaskan dalam jadual 3.

Item-item yang digunakan untuk menilai kepuasan terhadap pensyarah, pengendalian kursus dan kaedah penilaian diukur dengan skala Likert 5 mata iaitu 1 (sangat tidak berpuas hati) hingga 5 (sangat berpuas hati). Ujian kebolehppercayaan dalaman terhadap item-item tersebut masing-masing

menghasilkan pekali *Cronbach's Alpha* 0.929 bagi kepuasan terhadap pensyarah, 0.919 bagi kepuasan terhadap pengendalian kursus dan 0.922 bagi kepuasan terhadap kaedah penilaian. Min skor tahap kepuasan bagi setiap item juga dikira dan dibandingkan mengikut negara asal pelajar. Pemboleh ubah penerang kualitatif pula diukur dengan menggunakan pemboleh ubah dami. Bagi pemboleh ubah negara asal (dengan kategori asas ialah negara Iran), tahap pengajian pelajar (dengan kategori asas ialah tahap pra universiti dan diploma) dan program pengajian yang diikuti (dengan kategori asas ialah program sastera dan sosial sains), masing-masing sebanyak dua pemboleh ubah dami telah diwujudkan. Sebaliknya, satu pemboleh ubah dami sahaja digunakan untuk mewakili jantina (dengan kategori asas ialah perempuan) dan jenis IPT yang dipelajari (dengan kategori asas ialah IPTA).

ANALISIS KAJIAN

Pelajar Iran pada umumnya mempunyai latar belakang demografi dan pendidikan yang agak berbeza berbanding pelajar China dan pelajar Indonesia (jadual 4). Daripada segi umur, majoriti pelajar China dan Indonesia berumur antara 20 hingga 22 tahun sementara majoriti pelajar Iran berumur 25 tahun ke atas. Oleh yang demikian, kebanyakan pelajar Iran telah memiliki sama ada ijazah sarjana muda atau ijazah sarjana dan melanjutkan pengajian pada tahap pasca-siswazah (sarjana dan PhD) di Malaysia manakala kebanyakan pelajar China dan Indonesia mempunyai kelulusan pendidikan menengah atau pra-universiti dan mengikuti program ijazah sarjana muda. Lebih daripada 80 peratus pelajar China dan Indonesia menyatakan mereka datang berseorangan ke Malaysia sementara peratusan pelajar Iran yang datang bersama pasangan atau pasangan dan anak secara relatifnya lebih tinggi berbanding dengan pelajar China dan Indonesia. Kebanyakan pelajar China dan Indonesia mendapat bantuan kewangan daripada keluarga untuk melanjutkan pengajian di Malaysia manakala kos pengajian dan kos sara hidup ditanggung sendiri oleh pelajar Iran. Program pengajian dalam bidang perakaunan, ekonomi dan perniagaan serta sastera dan sains sosial lebih diminati oleh pelajar China dan Indonesia. Pelajar Iran pula lebih menggemari program seni bina dan kejuruteraan. Nisbah pelajar lelaki kepada perempuan didapati lebih tinggi di kalangan pelajar Indonesia dan Iran. Di samping itu, peratusan pelajar dari kedua-dua negara ini yang menuntut di IPTA secara relatifnya lebih tinggi berbanding pelajar China.

Jadual 5 menunjukkan min skor bagi tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap pensyarah, pengendalian dan kaedah penilaian kursus. Pada keseluruhannya, pelajar Indonesia menunjukkan kepuasan yang relatifnya lebih tinggi terhadap pensyarah dan pengendalian kursus berbanding pelajar China dan Iran. Sebaliknya, pelajar Iran secara relatifnya lebih berpuas hati terhadap kaedah penilaian yang digunakan. Jika dianalisis mengikut ciri-ciri pensyarah, pelajar China, Indonesia dan Iran masing-masing melaporkan min skor yang lebih tinggi berhubung kemahiran berkomunikasi, kefasihan berbahasa Inggeris dan kesediaan membantu yang ditunjukkan oleh pensyarah. Namun begitu, pelajar Indonesia dan Iran secara relatifnya kurang berpuas hati dengan gaya penyampaian pensyarah.

Daripada segi pengendalian kursus, pelajar China dan Indonesia mempunyai kepuasan yang lebih tinggi terhadap keseluruhan kandungan dengan jam kredit kursus manakala pelajar Iran menyatakan kepuasan yang relatifnya lebih tinggi terhadap penggunaan alat bantu mengajar. Min skor tahap kepuasan tentang agihan masa dan kebergunaan kandungan kursus yang dilaporkan oleh pelajar pada umumnya adalah lebih rendah jika berbanding dengan aspek-aspek yang lain. Berhubung dengan kaedah penilaian, corak kepuasan pelajar China dan Indonesia tidak memperlihatkan perbezaan yang ketara iaitu mereka menunjukkan kepuasan yang relatifnya lebih tinggi terhadap penilaian melalui kehadiran dan peperiksaan. Selain penilaian menerusi kehadiran, pelajar Iran juga didapati lebih berpuas hati dengan penilaian menerusi projek dan aktiviti ko-kurikulum. Akan tetapi, kepuasan pelajar terhadap penilaian menerusi aktiviti ko-kurikulum pada keseluruhannya menunjukkan min skor yang relatifnya lebih rendah.

Jadual 6 meringkaskan keputusan penganggaran model. Keputusan *Test of parallel lines* yang tidak signifikan mencadangkan bahawa model *ordered probit* adalah lebih sesuai digunakan berbanding model regresi multinomial logit. Selain itu, ujian statistik nisbah kebolehjadian yang signifikan menggambarkan padanan keseluruhan model *regresi ordered probit* adalah baik. Tanda teranggar positif bagi pekali yang berhubung dengan pemboleh ubah kuantitatif menunjukkan semakin tinggi kepuasan terhadap pensyarah, pengendalian kursus dan kaedah penilaian, semakin besar kebarangkalian pelajar antarabangsa menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap program pengajian. Kesan marginal ketiga-tiga pemboleh ubah ini ke atas kepuasan program pengajian diringkaskan dalam jadual 7. Bagi peningkatan satu unit dalam purata skor tahap kepuasan terhadap pensyarah, kebarangkalian pelajar berpuas hati dan sangat berpuas hati dengan program pengajian masing-masing akan meningkat sebanyak 0.044 (4.4 peratus) dan 0.038 (3.8 peratus). Jika purata skor tahap kepuasan terhadap kaedah penilaian meningkat sebanyak satu unit, kebarangkalian pelajar berpuas hati dan

sangat berpuas hati dengan program pengajian masing-masing akan meningkat sebanyak 0.060 (6.0 peratus) dan 0.051 (5.1 peratus). Di sini jelas menunjukkan kepuasan terhadap kaedah penilaian memainkan peranan yang lebih penting berbanding dengan kepuasan pensyarah dalam menentukan tahap kepuasan program pengajian. Namun begitu, kepuasan terhadap pengendalian kursus tidak memberikan pengaruh yang signifikan ke atas kepuasan program pengajian yang mana peningkatan satu unit dalam purata skor tahap kepuasan terhadap pengendalian kursus, kebarangkalian pelajar berpuas hati dan sangat berpuas hati dengan program pengajian masing-masing akan meningkat sekitar 1.4 peratus sahaja.

Bagi pemboleh ubah dami yang digunakan dalam model, dapat diperhatikan bahawa kepuasan terhadap program pengajian tidak berbeza secara signifikan antara jantina responden serta tahap dan program pengajian yang diikuti oleh mereka. Pekali regresi terangkan bagi pemboleh ubah dami negara asal pelajar menunjukkan kebarangkalian pelajar China dan Indonesia yang menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap program pengajian adalah lebih rendah berbanding pelajar Iran dengan mengandaikan faktor lain malar. Pelajar yang menuntut di IPTS pula mempunyai kepuasan yang relatifnya lebih tinggi terhadap program pengajian berbanding dengan pelajar yang menuntut di IPTA. Nilai kebarangkalian terangkan yang ditunjukkan dalam jadual 8 dapat menyokong dapatan kajian tersebut. Pada keseluruhannya, peratusan pelajar yang berpuas hati dan sederhana berpuas hati masing-masing diramalkan sekitar 44 peratus. Kebarangkalian terhadap setiap kategori tahap kepuasan tidak menunjukkan perbezaan yang ketara di kalangan pelajar China dan Indonesia. Peratusan pelajar Iran yang sangat berpuas hati dengan program pengajian diramal lebih tinggi (16 peratus) berbanding dengan 8.8 peratus dan 9.0 peratus yang dicatatkan oleh pelajar China dan Indonesia. Sementara peratusan pelajar antarabangsa di IPTS yang sangat berpuas hati dengan program pengajian diramal lebih tinggi iaitu 12.8 peratus berbanding dengan 7.7 peratus yang dicatatkan oleh pelajar antarabangsa di IPTA. Walau bagaimanapun, nilai-nilai tersebut adalah jauh lebih kecil berbanding dengan dua kategori kepuasan yang lain. Peratusan pelajar China dan Indonesia serta pelajar yang menuntut di IPTA yang sederhana puas hati dengan program pengajian mereka diramal lebih tinggi iaitu sekitar 50 peratus.

RUMUSAN DAN IMPLIKASI DASAR

Kertas kerja ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar China, Indonesia dan Iran terhadap program pengajian yang sedang diikuti oleh mereka di Malaysia. Perbandingan min skor menunjukkan pada keseluruhannya kepuasan pelajar terhadap gaya penyampaian pensyarah, agihan masa dan kebergunaan kandungan kursus serta penilaian menerusi aktiviti ko-kurikulum secara relatifnya lebih rendah berbanding dengan item yang lain. Keputusan regresi menunjukkan kepuasan terhadap pensyarah dan kaedah penilaian kursus menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan program pengajian. Kepuasan terhadap kaedah penilaian memainkan peranan yang lebih penting berbanding dengan kepuasan pensyarah dalam menentukan tahap kepuasan program pengajian. Selain itu, kebarangkalian pelajar Iran dan pelajar antarabangsa di IPTS yang puas hati dan sangat puas hati terhadap program pengajian diramal lebih besar berbanding dengan pelajar China dan Indonesia serta pelajar antarabangsa di IPTA.

Memang tidak dapat dinafikan bahawa pembelajaran yang berkesan bukan sahaja bergantung kepada pencapaian domain hasil pembelajaran sesuatu program pengajian tetapi ia juga berkait rapat dengan penggunaan kepelbagaian kaedah penilaian dalam membangunkan kemahiran pelajar. Walaupun pelajar lebih berpuas hati dengan kaedah penilaian menerusi kehadiran dan peperiksaan, akan tetapi ia tidak menggambarkan tahap penguasaan sebenar kemahiran lembut seseorang pelajar. Oleh itu, dicadangkan supaya penilaian menerusi kehadiran dan peperiksaan diteruskan tetapi dikurangkan pemberat penilaiannya dan pada masa yang sama lebih mengutamakan penilaian menerusi projek berkumpulan, pembentangan dan perkongsian pengalaman. Langkah ini bukan sahaja berkesan dalam membangunkan kemahiran komunikasi dan kerja berpasukan di kalangan pelajar, malah ia mampu menghasilkan graduan yang berketerampilan tinggi dalam pasaran kerja. Secara tidak langsung, ia dapat meningkatkan kepuasan terhadap program pengajian yang diikuti oleh mereka.

Di samping itu, kaedah pelaksanaan dan penilaian aktiviti ko-kurikulum perlu dikaji semula supaya tidak membebankan pelajar antarabangsa. Selain menimba pengalaman pembelajaran yang baru, mereka juga ingin memperoleh pengalaman hidup yang berlainan menerusi pergaulan dengan masyarakat setempat. Oleh itu, penilaian aktiviti ko-kurikulum mungkin boleh dijalankan menerusi penglibatan mereka dalam aktiviti khidmat masyarakat dan juga program-program yang dianjurkan oleh pihak kerajaan seperti Kementerian Pelancongan, Kementerian Belia dan Sukan serta badan-badan bukan kerajaan (NGO).

Selain pembelajaran, aspek pengajaran khususnya gaya penyampaian pensyarah juga memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap program pengajian. Memandangkan peratusan pelajar antarabangsa di IPTA yang sederhana atau tidak puas hati terhadap program pengajian secara relatifnya lebih tinggi berbanding dengan pelajar antarabangsa di IPTS, adalah dicadangkan supaya program pemantapan tenaga akademik seperti kaedah dan strategi pengajaran yang berkesan serta komunikasi berkesan dalam pengajaran seharusnya diadakan dengan lebih kerap oleh pihak IPTA dan diwajibkan kepada semua pensyarah yang mengajar kursus yang melibatkan pelajar antarabangsa. Selain itu, pihak pentadbiran fakulti perlu lebih tegas dalam pemantauan prestasi pengajaran pensyarah melalui maklum balas daripada pelajar antarabangsa. Jika seseorang pensyarah gagal memenuhi piawaian minimum yang ditetapkan, pensyarah yang terbabit tidak seharusnya dipertimbangkan untuk mengajar pada semester akan datang.

Bagi meningkatkan kebergunaan kandungan kursus, selain memberikan fahaman daripada aspek teori, pensyarah sendiri perlu mengambil inisiatif untuk menambahkan ilmu dalam bidang masing-masing supaya penerangan dan contoh-contoh yang disampaikan kepada pelajar adalah sejajar dengan perkembangan semasa dan memenuhi keperluan global. Tambahan lagi, penerapan teori dalam projek atau kajian kes yang melibatkan negara asal pelajar boleh diperbanyakkan supaya mereka dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperolehi dalam senario yang sebenar.

RUJUKAN

- Agensi Kelayakan Malaysia. (2011). Kerangka Kelayakan Malaysia: Titik rujukan dan persefahaman bersama tentang kelayakan pengajian tinggi di Malaysia. Retrieved April 26, 2011, from [www.mqa.gov.my/dokumen/KERANGKA KELAYAKAN MALAYSIA_2011.pdf](http://www.mqa.gov.my/dokumen/KERANGKA%20KELAYAKAN%20MALAYSIA_2011.pdf).
- Aitken, N.D. (1982). College student performance, satisfaction and retention. *Journal of Higher Education*, 53, 32-50.
- Aldemir, C. & Gulcan, Y. (2004). Student satisfaction in higher education: A Turkish case. *Higher Education Management and Policy*, 16, 109-122.
- American Psychological Association. (1997). *Learner-centered psychological principles: a framework for scholl redesign and reform*. Washington, DC.
- Baek, S.G. & Shin, H.J. (2008). Multilevel analysis of the effects of student and course characteristics on satisfaction in undergraduate liberal arts courses. *Asia Pacific Education Review*, 9, 475-486.
- Bohm, A., Davis, D., Meares, D. & Pearce, D. (2002). *The Global Student Mobility 2025 Report: Forecasts of the Global Demand for International Education*. Canberra: IDP.
- Cashin, W.E. & Downey, R.G. (1992). Using global student rating items for summative evaluation. *Journal of Educational Psychology*, 84, 563-572.
- Chute, A.G., Thompson, M.M. & Hancock, B.W. (1999). *The McGraw-Hill handbook of distance learning*. New York: McGraw-Hill.
- Frederigksen, E., Pigkett, A.W., Shea, R., Pelz, W. & Swaqan, K. (2000). Student satisfaction and perceived learning with online courses: principles and examples from the SUNY Learning Network. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 4, 1-29.
- Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7, 87-97.
- Hamner, W.C. & Organ, W.D. (1978). *Organizational behaviour*. Texas: Business Publication.
- Harvey, L., Plimmer, L., Moon, S. & Geall, V. (1997). *Student Satisfaction Manual*. Bristol: Society for Research into Higher Education and Open University Press.
- Harvey, L. (2001). *Student Feedback: A Report to the Higher Education Funding Council for England*. Birmingham: Centre for Research into Quality.
- Hong, K.S. (2002). Relationship between students' and institutional variables with satisfaction and learning from a web-based course. *The Internet and Higher Education*, 5, 267-281.
- Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. (2007). *Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara: Peletakan Asas Melangkaui 2020*.
- Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. (2011). *Buku Perangkaan Pengajian Tinggi Malaysia 2010*.
- Knox, W.E., Lindsay, P. & Kolb, M.N. (1993). *Does college make a difference? Long-term changes in activities and attitudes*. Westport: Greenwood Press.
- Lee, G.N., Jolly, B.K. & Gelonesi, B. (2000). Factors related to student satisfaction with university. 4th Pacific Rim, First Year in Higher Education Conference 1-8.
- Mai, L.W. (2005). A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management*, 21, 859-878.

Mazzarol, T. & Soutar, G.N. (2002). Push-pull factors influencing international student destination choice. *The International Journal of Education Management*, 16, 82-90.

Okun, M.A. & Weir, R.M. (1990). Toward a judgement model of college satisfaction. *Educational Psychology Review*, 2, 59-76.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2010). *Education at a Glance 2010: OECD Indicators*. Paris: OECD Institution for Statistics.

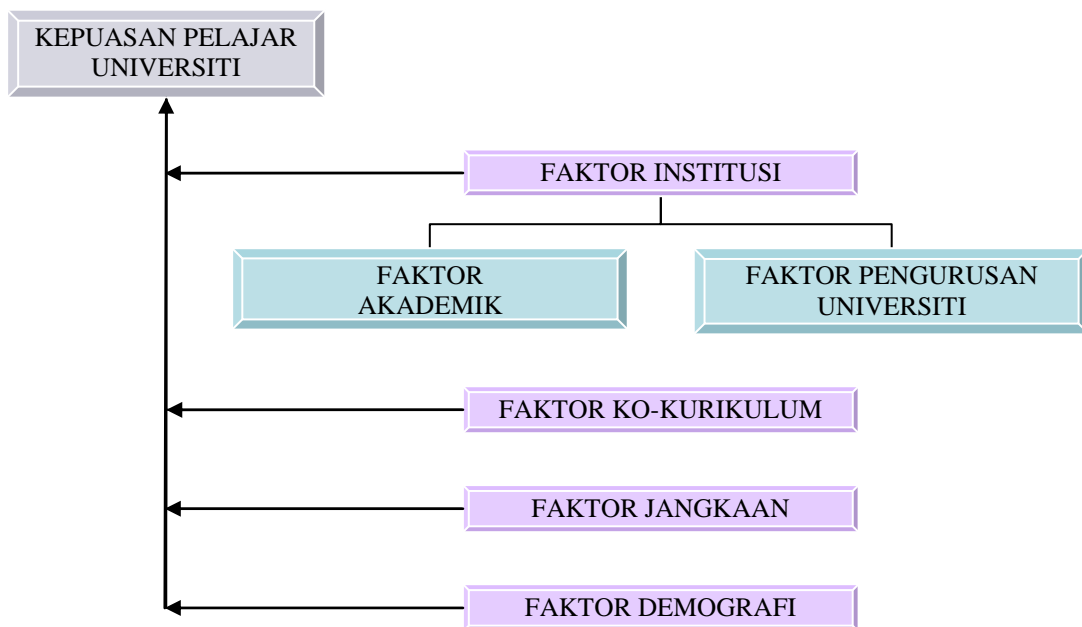
Parayitam, S., Desai, K. & Phelps, L.D. (2007). The effect of teacher communication and course content on student satisfaction and effectiveness. *Academy of Educational Leadership Journal*, 11, 91-105.

Pike, G.R. (1991). The effects of background, coursework, and involvement on students' grades and satisfaction. *Research in Higher Education*, 32, 15-30.

Shanka, T., Ali-Knight, J. & Pope, J. (2002). Intrastate travel experiences of international students and their perceptions of Western Australia as a tourist destination. *Tourism and Hospitality Research*, 3, 245-256.

Tinto, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*. Chicago: University of Chicago Press.

Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan. (2010). *Program Transformasi Ekonomi: Hala Tuju Untuk Malaysia*. Putrajaya: PEMANDU.



RAJAH 1 : Kerangka Konseptual Faktor-Faktor Yang Berhubung Dengan Kepuasan Pelajar Universiti
 Sumber : Aldemir dan Gulcan (2004)

JADUAL 1 : Enrolmen Pelajar Antarabangsa Di IPTA Dan IPTS, 2005-2010

Tahun	IPTA		IPTS		Semua IPT	
	Bilangan	%	Bilangan	%	Bilangan	%
2005	6622	16.3	33903	83.7	40525	100.0
2006	7941	17.9	36449	82.1	44390	100.0
2007	14324	29.9	33604	70.1	47928	100.0
2008	18485	26.7	50679	73.3	69164	100.0
2009	22456	27.8	58294	72.2	80750	100.0
2010	24214	27.9	62709	72.1	86923	100.0
Kadar pertumbuhan purata setahun	29.6%	-	13.1%	-	16.5%	

Sumber : Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, 2011

JADUAL 2 : Enrolmen Pelajar Antarabangsa Di IPTA Dan IPTS Mengikut Wilayah Asal, 2010

Wilayah asal	IPTA		IPTS		Semua IPT	
	Bilangan	%	Bilangan	%	Bilangan	%
Asia Selatan, Timur & Tenggara	9370	38.7	25366	40.4	34736	40.0
Asia Barat	9926	41.0	13914	22.2	23840	27.4
Afrika Sub-Sahara	2093	8.6	11333	18.1	13426	15.4
Afrika Utara	1994	8.2	5647	9.0	7641	8.8
Lain-lain	831	3.5	6449	10.3	7280	8.4
Jumlah	24214	100.0	62709	100.0	86923	100.0

Sumber : Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, 2011

JADUAL 3 : Definisi Dan Ukuran Pemboleh ubah Penerang

Pemboleh ubah Penerang	Definisi / Ukuran
Kepuasan terhadap pensyarah (X_1)	diukur dengan mengirakan min skor kepuasan bagi tujuh item (kelayakan akademik, gaya penyampaian, kemahiran komunikasi, pengurusan masa, kefasihan berbahasa Inggeris, kesediaan membantu, kebolehcapaian)
Kepuasan terhadap pengendalian kursus (X_2)	diukur dengan mengirakan min skor kepuasan bagi enam item (kebergunaan kandungan kursus, agihan masa, persekitaran bilik kuliah, keselarasan kandungan dengan jam kredit kursus, penggunaan buku rujukan, penggunaan alat bantu mengajar)
Kepuasan terhadap kaedah penilaian (X_3)	diukur dengan mengirakan min skor kepuasan bagi tujuh item (projek, esei, kuiz, peperiksaan, kehadiran, latihan industri, aktiviti ko-kurikulum)
dami negara asal pelajar (R_1)	$R_1 = 1$ jika pelajar China, $R_1 = 0$ selainnya
dami negara asal pelajar (R_2)	$R_2 = 1$ jika pelajar Indonesia, $R_2 = 0$ selainnya
dami tahap pengajian (L_1)	$L_1 = 1$ jika tahap pasca-siswazah, $L_1 = 0$ selainnya
dami tahap pengajian (L_2)	$L_2 = 1$ jika tahap pra-siswazah, $L_2 = 0$ selainnya
dami program pengajian (P_1)	$P_1 = 1$ jika program AEB, $P_1 = 0$ selainnya
dami program pengajian (P_2)	$P_2 = 1$ jika program EIS, $P_2 = 0$ selainnya
dami jantina (G)	$G = 1$ jika lelaki, $G = 0$ jika perempuan
dami jenis IPT (S)	$S = 1$ jika IPTS, $S = 0$ jika IPTA

AEB - perakaunan, ekonomi dan perniagaan, EIS - kejuruteraan, teknologi maklumat dan sains.

JADUAL 4 : Taburan Peratusan Responden Mengikut Latar Belakang Demografi Dan Pendidikan

Ciri-ciri responden	Negara asal			Keseluruhan
	China	Indonesia	Iran	
Umur				
Bawah 20	7.5	26.3	6.5	13.2
20 – 22	64.7	50.9	20.4	46.8
23 – 25	18.0	8.8	28.7	18.3
25 ke atas	9.8	14.0	44.4	21.7
Jantina				
Lelaki	35.3	57.0	64.8	51.3
Perempuan	64.7	43.0	35.2	48.7
Ahli keluarga yang menemani				
Tiada	91.7	87.7	78.7	86.5
Pasangan	3.0	2.6	11.1	5.4
Pasangan dan anak	4.5	6.1	7.4	5.9
Adik beradik	0.8	3.6	2.8	2.2
Bantuan kewangan				
Tajaan kerajaan	2.3	9.9	5.7	5.7
Tajaan syarikat	18.2	12.6	21.0	17.2
Sendiri	18.9	10.8	41.9	23.3
Keluarga	60.6	66.7	31.4	53.8
Kelayakan akademik				
Pendidikan menengah	49.2	46.4	2.8	34.0
Prauniversiti	14.6	22.7	15.9	17.6
Diploma	26.2	8.2	22.4	19.3
Ijazah Sarjana Muda	10.0	18.2	38.3	21.3
Ijazah Sarjana	0.0	4.5	20.6	7.8
Tahap pengajian				
Prauniversiti	14.4	0.9	5.6	7.3
Diploma	13.6	10.5	3.7	9.6
Ijazah Sarjana Muda	60.6	69.3	39.8	57.1
Ijazah Sarjana & PhD	11.4	19.3	50.9	26.0
Program pengajian				
Perakaunan / Ekonomi / Perniagaan	44.4	27.2	15.7	30.1
Seni bina / Kejuruteraan	6.0	14.0	37.0	18.0
Multimedia / Teknologi maklumat	6.8	16.7	11.1	11.3
Sains tulen / Sains gunaan	0.0	4.4	6.5	3.4
Sastera / Sains sosial	39.8	27.2	10.2	26.8
Lain-lain	3.0	10.5	19.5	10.4
Institusi Pengajian				
Universiti swasta / luar negara	14.0	37.5	33.0	27.4
Kolej universiti swasta	45.7	12.5	11.3	24.5
Kolej swasta	11.6	0.9	4.7	6.1
Universiti awam	28.7	49.1	50.9	42.1

JADUAL 5 : Min Skor Bagi Tahap Kepuasan Pembelajaran

Kepuasan pembelajaran	Negara asal		
	China	Indonesia	Iran
Kepuasan terhadap pensyarah			
Kelayakan akademik	3.40	3.55	3.26
Gaya penyampaian	3.41	3.50	3.24
Kemahiran komunikasi	3.51	3.54	3.41
Pengurusan masa	3.25	3.50	3.51
Kefasihan berbahasa Inggeris	3.47	3.67	3.31
Kesediaan membantu	3.41	3.62	3.52
Kebolehcapaian	3.39	3.47	3.44
Min keseluruhan	3.41	3.55	3.38
Kepuasan terhadap pengendalian kursus			
Kebergunaan kandungan kursus	3.35	3.41	3.37
Agihan masa	3.25	3.38	3.38
Persekitaran bilik kuliah	3.32	3.42	3.43
Keselarasan kandungan dengan jam kredit kursus	3.47	3.50	3.40
Penggunaan buku rujukan	3.37	3.44	3.43
Penggunaan alat bantu mengajar	3.43	3.47	3.51
Min keseluruhan	3.37	3.44	3.42
Kepuasan terhadap kaedah penilaian			
Projek	3.34	3.38	3.60
Esei	3.38	3.37	3.44
Kuiz	3.33	3.37	3.49
Peperiksaan	3.39	3.46	3.50
Kehadiran	3.43	3.42	3.59
Latihan industri	3.28	3.32	3.46
Aktiviti ko-kurikulum	3.23	3.16	3.51
Min keseluruhan	3.34	3.38	3.53

1 - sangat tidak puas hati, 2 - tidak puas hati, 3 - sederhana puas hati, 4 - puas hati, 5 - sangat puas hati

JADUAL 6 : Keputusan Penganggaran Model *Ordered Probit*

	Pekali teranggar	Ralat piawai	Statistik Wald	Nilai min
X ₁	0.207	0.123	2.814*	3.448
X ₂	0.069	0.150	0.213	3.395
X ₃	0.278	0.118	5.559**	3.387
R ₁	-0.357	0.200	3.176*	0.414
R ₂	-0.345	0.192	3.219*	0.321
L ₁	0.006	0.258	0.001	0.210
L ₂	-0.010	0.204	0.002	0.628
P ₁	0.054	0.181	0.087	0.334
P ₂	-0.037	0.200	0.034	0.359
G	0.098	0.149	0.438	0.483
S	0.289	0.162	3.190*	0.603
<i>Nilai threshold</i>				
μ ₁	1.749	0.505	11.993***	-
μ ₂	3.105	0.521	35.454***	-

Statistik nisbah kebolehjadian = 34.978***, *Test of parallel lines*: $\chi^2 = 8.844$ (nilai-p = 0.636), n = 290

* signifikan pada $\alpha = 0.10$, ** signifikan pada $\alpha = 0.05$, *** signifikan pada $\alpha = 0.01$

JADUAL 7 : Kesan Marginal Kepuasan Pensyarah, Pengendalian Kursus Dan Kaedah Penilaian Ke Atas Kepuasan Program Pengajian

Tahap kepuasan program pengajian	$\frac{\partial P(y = m)}{\partial X_1}$	$\frac{\partial P(y = m)}{\partial X_2}$	$\frac{\partial P(y = m)}{\partial X_3}$
Sederhana puas hati (y = 0)	-0.082	-0.028	-0.111
Puas hati (y = 1)	0.044	0.015	0.060
Sangat puas hati (y = 2)	0.038	0.013	0.051

JADUAL 8 : Kebarangkalian Terhadap Kepuasan Program Pengajian Mengikut Negara Asal Pelajar Dan Jenis IPT

	$\bar{x}\hat{\beta}'$	P(y = 0)	P(y = 1)	P(y = 2)
Negara asal				
China	1.7540	0.498	0.414	0.088
Indonesia	1.7660	0.493	0.416	0.090
Iran	2.1110	0.359	0.481	0.160
Jenis IPT				
IPTS	1.1378	0.414	0.459	0.128
IPTA	1.4268	0.528	0.395	0.077
Keseluruhan	1.8524	0.459	0.436	0.105