

## **ABSTRAK**

Pendidikan di abad pengetahuan menuntut adanya manajemen pendidikan yang modern dan profesional dengan benuansa pendidikan. Lembaga-lembaga pendidikan diharapkan mampu mewujudkan peranannya secara efektif dengan keunggulan dalam kepemimpinan, staf, proses belajar mengajar, pengembangan staf, kurikulum, tujuan dan harapan, iklim sekolah, penilaian diri, komunikasi, dan keterlibatan orang tua/masyarakat.

Salah satu faktor yang menentukan dalam mempertahankan Trend Positif untuk peminatan mahasiswa ke Universitas XYZ adalah kepuasan mahasiswa dalam merasakan produk yang dihasilkan. Dalam penelitian ini, penulis mengangkat permasalahan yaitu pengaruh kualitas perkuliahan di Universitas XYZ terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepuasan mahasiswa yang akan berdampak pada meningkatnya jumlah mahasiswa.

Variabel kualitas pelayanan menggunakan indikator *tangibles, responsiveness, assurance, reliability, empathy*. Variabel kepuasan mahasiswa menggunakan indikator sarana dan prasarana, jadwal/waktu perkuliahan, proses belajar mengajar, kualitas dosen dan pelaksanaan ujian.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel laten eksogen Kualitas Pelayanan dengan variabel laten endogen Kepuasan Mahasiswa, hal ini dapat dilihat hubungan struktural diantara dua variabel mempunyai nilai t sebesar 4.54.

Variabel indikator eksogen yang memberikan kontribusi terbesar kepada variabel latent kualitas pelayanan adalah variabel Reliability, yaitu sebesar 77,44%. Sedangkan variabel indikator endogen yang memberikan kontribusi terbesar kepada variabel latent kepuasan mahasiswa adalah variabel sarana dan prasarana serta kualitas dosen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai presentase sebesar 51,48 untuk kedua variabel tersebut.

**Kata Kunci:** Dimensi Kualitas, Kepuasan Mahasiswa, *Structural Equation Modeling*

## **ABSTRACT**

Century education requires knowledge of modern management and professional education with the nuances of education. Educational institutions are expected to be able to realize their role effectively with excellence in leadership, staff, teaching and learning, staff development, curriculum, goals and expectations, school climate, self-assessment, communication, and involvement of parents / community.

One determining factor in maintaining Positive Trend to specialization of students to the University of XYZ is student satisfaction in the sense that the resulting product. In this study, the authors raise issues that influence the quality of lectures at the University of XYZ to the satisfaction of students. This is done in an effort to meet the satisfaction of students who will have an impact on increasing the number of students.

The variable quality of care using indicators tangibles, responsiveness, assurance, reliability, empathy. Indicator variable student satisfaction using the facilities and infrastructure, schedule / time lecturing, teaching and learning, teacher quality and test execution.

Based on the results of research that has been done, there is a significant direct relationship between the exogenous latent variable quality of service with the endogenous latent variable Student Satisfaction, this can be seen the structural relationship between two variables has a t value of 4.54.

Indicators of exogenous variables that contribute the greatest to the latent variable is a variable service quality Reliability, amounting to 77.44%. While the endogenous indicator variables that contribute the greatest to student satisfaction latent variable is a variable facilities, infrastructure and quality faculty. This is indicated by the percentage value of 51.48% for the two variables

**Key words: Dimensions of Quality, Student Satisfaction, Structural Equation Modeling**