

Leny Sugiarti (90120100015)

JUDUL : "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI PADA PERTGURUAN TINGGI SWASTA DI SURABAYA"

Abstrak

Globalisasi pendidikan memacu para pengelola Perguruan Tinggi untuk membangun keunggulan bersaing agar tetap dapat bertahan. Perguruan Tinggi harus melakukan pengelolaan yang efisien dan efektif serta menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Filosofi strategi pemasaran yang mengarahkan pada pelanggan (*customer-oriented*), merupakan strategi yang tepat dimana mahasiswa adalah pelanggan utama Perguruan Tinggi. Memuaskan mahasiswa merupakan salah satu pertahanan paling baik melawan pesaing. Penerapan strategi yang berorientasi pada mahasiswa akan memudahkan Perguruan Tinggi untuk memahami keinginan dan harapan mahasiswanya. Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausalitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan memodifikasi *Student Satisfaction and Retention Model (SSRM)* yang dikembangkan Keaveney&Young (1997), peneliti mengukur kepuasan mahasiswa dari 4 faktor yaitu Kinerja Dosen, Kinerja Staf administrasi, Proses Pembelajaran, dan Sarana Prasarana dimana terdapat variabel pengalaman mahasiswa sebagai perantara.

Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya. Data diperoleh dari pembagian kuesioner kepada 98 mahasiswa akuntansi. Dengan menggunakan analisa model persamaan structural (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*, diperoleh hasil bahwa kinerja dosen, proses pembelajaran, dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan staf administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci : Kinerja Dosen, Kinerja Staf administrasi, Proses Pembelajaran, Sarana Prasarana, Pengalaman Mahasiswa, dan Kepuasan Mahasiswa.