

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa fakultas teknik UTM terhadap pelayanan akademik fakultas UTM dan memodelkan permasalahan tersebut kedalam model *European Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. jumlah sampel sebanyak 321 responden yang terdiri dari 6 program studi yakni teknik industri, teknik informatika, teknik manajemen informatika, teknik mekatronika dan teknik multimedia jaringan. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* amous 6.0. Berdasarkan hasil perhitungan uji kelayakan model, full model struktural SEM memenuhi syarat kelayakan model, yaitu dengan probabilitas sebesar 0,082. Pengujian *goodness of fit* lainnya menunjukkan dalam kategori yang diterima secara baik. *critical ratio skewness value* semua indikator berada di bawah 2,58. nilai p^2 yang berada di bawah nilai 0,05 dan p^1 diatas 0,5 sehingga tidak ada data yang outlier. hasil determinan dari matriks kovarians sampelnya bernilai $1,6251 \geq 0$ menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas atau singularitas pada data penelitian. Nilai reliabilitas variabel laten diatas 0,70. Uji hipotesis diketahui nilai CR diatas 1,96 dan nilai P dibawah 0,05. Ini menunjukkan variabel eksogen berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen.

Kata kunci : *European Customer Satisfaction Index*, *Structural Equation Modeling*, variabel eksogen dan endogen

ABSTRACT

This study aimed to analyze the satisfaction of engineering students to academic services FT UTM UTM and modeling the problem into a model European Customer Satisfaction Index to determine the effect of exogenous variables on endogenous variable. The total sample of 321 respondents consisting of six courses namely industrial engineering, informatics engineering, management techniques informatics, mechatronics engineering and multimedia engineering network. The analysis used in this research is Structural Equation Modeling (SEM) with the help of software Amos 6.0. Based on the results of the feasibility test calculation models, full model SEM structural models meet the eligibility requirements, ie with probability equal to 0.082. Testing goodness of fit more shows in a well-accepted category. skewness critical ratio value of all the indicators are below 2.58. p2 values under 0.05 and p1 values above 0.5 so that no data is outlier. the results of the sample covariance matrix determinant of worth $1,6251 \geq 0$ indicates that there is no multicollinearity or singularity on research data. Latent variable reliability value above 0.70. Known hypothesis test above CR value of 1.96 and a P value below 0.05. This shows a significant effect of exogenous variables on endogenous variables.

Keyword : *European Customer Satisfaction Index, Structural Equation Modeling*, variabel eksogen dan endogen