

Nanik Rahayuni Fatmawati, 2017. **Analisis Kepuasan dan Kepedulian Mahasiswa Asing Terhadap Universitas Airlangga dengan Pendekatan *Structural Equation Modelling***. Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si dan Drs. H. Sediono, M.Si Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRAK

Universitas Airlangga adalah universitas yang memiliki mahasiswa asing aktif terbanyak di Jawa Timur dengan jumlah 261 orang. Jumlah ini masih tergolong sedikit apabila dibandingkan dengan rencana strategis Universitas Airlangga 2015 - 2020 yaitu menjadi top 500 *world class university*. Jumlah mahasiswa asing yang ditargetkan adalah 5% dari total mahasiswa aktif yaitu sebanyak 1766 mahasiswa. Menurut *Quacquarelli Symonds World University Rankings* (QS WUR) pada tahun 2015/2016, Universitas Airlangga berada di urutan 701. Universitas Airlangga harus bekerja keras untuk mendapatkan predikat *world class university*. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah mahasiswa asing adalah dengan meningkatkan kepuasan dan kepedulian mahasiswa asing terhadap Universitas Airlangga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang diteliti terkait kepuasan dan kepedulian mahasiswa asing terhadap Universitas Airlangga dengan pendekatan Structural Equation Modeling. Variabel laten eksogen yang digunakan adalah proses pembelajaran (ξ_1), proses layanan (ξ_2), dan citra (ξ_3). Variabel laten endogen yang digunakan adalah kepuasan (η_1), dan kepedulian (η_2). Data pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 135 responden yaitu mahasiswa asing aktif di Universitas Airlangga Berdasarkan hasil analisis SEM, variabel proses pembelajaran dan proses layanan berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan variabel citra dan kepuasan berpengaruh terhadap kepedulian.

Kata Kunci : Universitas Airlangga; Proses Pembelajaran; Proses Layanan; Citra; Kepuasan; Kepedulian Mahasiswa Asing Terhadap Universitas Airlangga; SEM