

A satisfação é um fator primordial para garantir a motivação do discente ao longo da sua formação acadêmica, interferindo no aproveitamento do aprendizado e na sua competência profissional. Logo, compreender quais as variáveis que influenciam a satisfação é fundamental para as Instituições de Ensino Superior (IES) que desejam manter a qualidade dos serviços prestados. Tendo como objetivo avaliar quais os fatores que determinam a satisfação dos alunos de Administração, desenvolveu-se um modelo a partir dos construtos propostos no modelo de equações estruturais de Paswan e Young (2002). A esse modelo acrescentou-se o construto satisfação. Oito hipóteses foram testadas. A amostra foi composta por 264 acadêmicos e o instrumento de coleta de dados foi um questionário. Os dados foram tabulados com o método *PLS Path Modeling* (PLS-PM). Para avaliar a confiabilidade do modelo utilizou-se o Alpha de Cronbach e o Rho de D.G. Avaliou-se a validade convergente através da Variância Média Extraída (AVE), a validade discriminante por meio do critério de *cross-loadings*, a validade do modelo interno através do coeficiente de determinação (R^2) e a validade global pelo critério de *goodness-of-fit* (GoF). A técnica *bootstrapping* foi utilizada para verificar se o modelo é robusto. Após o aprimoramento do modelo PLS-PM obteve-se o modelo final composto pelos cinco construtos originalmente definidos e 24 variáveis. Feitos os cálculos, verificou-se que os construtos apresentaram consistência interna e os modelos interno e externo mostraram-se adequados. Todos os construtos sugeridos para a explicação da satisfação exercem sobre ela impacto direto ou indireto. Os construtos envolvimento do professor (0,395) e interesse do estudante (0,419) exercem impacto direto, enquanto que os construtos interação professor-estudante (0,176), demandas do curso (0,164) e organização do curso (0,177) exercem um efeito indireto sobre a satisfação. Todas as hipóteses testadas foram confirmadas a 1% de significância validando o modelo como um instrumento de avaliação da satisfação de estudantes de IES.