

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi akan kualitas jasa (HEdPERF Model) terhadap kepuasan mahasiswa dengan motivasi sebagai variabel moderasi. Sampel penelitian ini adalah 210 mahasiswa non tradisional Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, yang terdiri dari 6 program studi. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis model menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan *Linear Structural Model* (LISREL) versi 8.80. Hasil dari semua hipotesis menguji menunjukkan fit dengan data empiris. (CFI = 0.97; RMSEA = 0,067; GFI = 0,85; NFI = 0,94; IFI = 0.97). Hubungan struktural antara variabel dapat diringkaskan sebagai berikut: (1) Aspek akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh motivasi sebesar $t\text{-value}=4.19$ (2) Aspek non akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan motivasi sebagai moderasi, (3) Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh motivasi sebesar $t\text{-value}=3.09$ (4) Isu program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dimoderasi oleh motivasi sebesar $t\text{-value}=3.8$ (5) Reputasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan motivasi sebagai moderasi, Motivasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan $t\text{-value}$ sebesar 0.29, yang berarti motivasi merupakan *quasi moderating variable*. Dan aspek akademik, non akademik, akses, isu program, reputasi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan $R^2 = 0.68$.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata kunci: *HEdPERF Model, Motivasi, Kepuasan Mahasiswa, Mahasiswa non tradisional*