

ABSTRAK

Pusat Bahasa didirikan pada tahun 2013 yang ditujukan untuk meningkatkan kemampuan dalam berbahasa asing. Pusat Bahasa berada dibawah Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang berkembang di bidang teknologi. Pusat Bahasa memiliki fungsi sebagai pusat penyedia jasa atau layanan dalam bahasa asing yang bertanggung jawab untuk kepentingan akademik. Layanan yang terdapat di Pusat Bahasa yaitu Language Test, Language Course, ESAP (English Self-Access Program), Translation (Indonesian, English, Japanese), dan Proofreading for International Journals. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu kuantitatif kausal dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna layanan yang merupakan mahasiswa Universitas Telkom yang berjumlah 26.820, dengan sampel sebanyak 100 responden dengan menyebarkan kuisioner ke mahasiswa Universitas Telkom yang pernah atau sedang menggunakan layanan. Variabel bebas yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*. Variabel terikat adalah Kepuasan Pengguna Layanan. Dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, persentase rata-rata variabel kualitas pelayanan berada di kategori baik dan persentase variabel kepuasan pengguna layanan berada di kategori baik. Hasil yang didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan dan besarnya pengaruh secara simultan yaitu sebesar 33,4%, sedangkan sisanya sebesar 66,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian. Saran dalam penelitian ini yaitu agar penelitian selanjutnya dapat mengambil sampel yang lebih besar sehingga dapat memberikan penelitian yang lebih representatif yang berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna layanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Kepuasan Pengguna Layanan