

ABSTRAK

Universitas Telkom menyediakan asrama bagi mahasiswa baru sebagai tempat tinggal dan tempat pembinaan kepribadian selama satu tahun pertama. Layanan Asrama Universitas Telkom dimulai dari tahap registrasi hingga masa huni, dan masih terdapat keluhan mengenai layanan yang kurang memuaskan. Kualitas layanan dapat dievaluasi dengan menggunakan dimensi *service quality*, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy*, dan *assurance*. Perbaikan terus menerus diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, agar tujuan akhir dari pengadaan asrama tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Asrama Universitas Telkom dengan dimensi *service quality*, serta membuat rancangan perbaikan kualitas yang selama ini diberikan oleh asrama dengan menggunakan matriks HoQ (*House of Quality*).

Metode pengambilan data adalah menggunakan kuesioner pada 245 mahasiswa penghuni asrama dari Fakultas Rekayasa Industri yang diambil secara *random sampling*. Dilakukan pengolahan data kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penghuni asrama, lalu dianalisis dengan matriks HoQ yang terdiri dari *voice of customers*, *technical descriptors*, *relationship matrix*, *correlation matrix*, *prioritized voice of customer*, dan *prioritized technical descriptor*.

Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa tidak puas terhadap kualitas layanan Asrama Universitas Telkom berdasarkan 5 dimensi *service quality*, dan terdapat 10 *technical descriptors* yang harus difokuskan sebagai rancangan perbaikan kualitas layanan di Asrama Universitas Telkom berdasarkan matriks HoQ.

Kata Kunci— asrama, *house of quality*, *service quality*