

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Asrama Universitas Telkom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2017. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan asrama Universitas Telkom dan bagaimana Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis Angkatan 2017.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif – kausal. teknik yang diambil dari *nonprobability sampling* adalah teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 102 responden yang merupakan penghuni asrama Universitas Telkom yang berasal dari Prodi Administrasi Bisnis Angkatan 2017. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regres linier sederhana.

Dari hasil penelitian didapat hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada penghuni asrama Universitas Telkom yang berasal dari Prodi Administrasi Bisnis Angkatan 2017. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 60,6 %. Sedangkan sisanya 39,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Asrama

