

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASRAMA UNIVERSITAS TELKOM TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA BARU PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
ANGKATAN 2017**

**The Influences of Telkom University Dormitory Service Quality On Business Administration
New Students Satisfaction Batch 2017**

Aldi nugraha¹, Aditya Wardhana SE, MSI, MM ²

^{1,2}Telkom University, Faculty of Communication and Business

^{1,2}Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹nugrahaaldi@student.telkomuniversity.ac.id , ²aditya.telkomuniversity@gmail.com

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 regresi 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. Hal ini dapat diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas Pelayanan (X) sebesar 12.413 dan t_{tabel} 1,660 dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 ($0,000 < 0,05$) dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukan 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

ABSTRACT

This research aim to know The Influences of Telkom University Dormitory Service Quality On Business Administration New Students Satisfaction Batch 2017. The issues studied in this research is to describes how the service quality provided in Telkom University dormitory and how the satisfaction of business administration new students batch 2017.

This research is quantitative research. In this research the method uses is descriptive – causal method, the technique uses is taken from nonprobability sampling is purposive sampling technique. Data collection is done by distributing questionnaire to 102 respondents who are residents of Telkom university dormitory who come from business administration program batch 2017. Data analysis techniques uses is simple linier regression analysis.

The result from this research is service quality significantly affects the satisfaction of residents of Telkom University dormitory who come from business administration program batch 2017. This is obtained from t value for service quality variable (X) that equal to 12.413 and t table 1.660 with significant score under 0.05 ($0.000 < 0.05$) , because the value of t count is bigger than t table , then H_0 rejected and H_a accepted . Based on the coefficient of determination calculation results showing that the independent variable which is service quality is equal to 60.0% . While the rest 39.4% explained by another variable that not studied in this research.

From the result of this research, it can be concluded that service quality (X) has a significant effect to consumer satisfaction (Y).

Keywords : Service Quality, Consumer Satisfaction, Dormitory

1. PENDAHULUAN

1.1 latar Belakang Penelitian

Kampus Universitas Telkom menyediakan banyak fasilitas yang menunjang kegiatan bagi mahasiswa, baik kegiatan akademik maupun non-akademik seperti fasilitas lab untuk praktikum, fasilitas retail preneur lab untuk mahasiswa yang mempunyai usaha, fasilitas olahraga seperti lapangan tenis, futsal, basket, voli, kolam renang, fasilitas gedung serbaguna serta asrama yang disediakan bagi mahasiswa yang baru masuk untuk melanjutkan *study* di kampus Universitas Telkom.

Asrama Universitas Telkom merupakan sebuah hunian yang disediakan oleh Telkom Foundation teruntuk mahasiswa baru. Dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas hasil didik dalam program belajar mengajar di universitas telkom, maka diberlakukan kebijakan mewajibkan bagi seluruh mahasiswa/I baru tinggal di asrama yang telah disediakan untuk masa 1 (satu) tahun pertama yang bertujuan dalam rangka membentuk karakter mahasiswa dengan pemberian pembinaan dasar-dasar kepribadian yang di dasarkan pada semangat kebersamaan, nasionalisme, iman dan taqwa. Dalam upaya mewujudkan peningkatan mutu dan hasil didik, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik pula. Sehingga terciptanya kepuasan mahasiswa. Menurut Wykof dalam Tjiptono (2014:268), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Menurut Kotler & Keller (2016:150) "kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya". Pelanggan merasa puas jika harapan mereka dapat terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan survey kepuasan atas pelayanan yang diberikan asrama Universitas Telkom yaitu, Air bersih terkadang keruh dan bercacing, Fasilitas Olah Raga Futsal, Volley, Basket kondisinya lantai lapangan banyak lubang dan tembok terkelupas serta ring basket yang rusak, Jaringan internet kurang stabil dan sering terputus, Respon yang lambat dari petugas asrama ketika terjadi kendala tersumbatnya saluran air, Petugas terkadang kurang siap dalam merespon dan menangani keluhan yang disampaikan, Sampah asrama yang menumpuk, Karyawan terkadang lalai akan titipan (paket) yg di tujukan kepada konsumen sehingga telat dan bahkan tidak tersampaikan, Karyawan terkadang kurang memberi pengertian pada penghuni asrama yang terlambat pulang ke gedung asrama nya masing masing.

Hal-hal di atas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASRAMA UNIVERSITAS TELKOM TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BARU PRODI ADMINISTRASI BISNIS ANGKATAN 2017"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan asrama yang diberikan Universitas Telkom kepada mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017?
- 2) Bagaimana kepuasan mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017 terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asrama Universitas Telkom?
- 3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan asrama terhadap kepuasan mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017?

2. Landasan Teori

2.1 Pemasaran

Menurut Hasan (2013:45) "pemasaran adalah proses mengidentifikasi, menciptakan dan mengkomunikasikan nilai, serta memelihara hubungan yang memuaskan pelanggan untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan". Tujuan utama pemasaran adalah memberi kepuasan dalam bentuk pemenuhan keinginan maupun kebutuhan kepada konsumen. Selain itu, pemasaran memiliki tujuan untuk mencari keseimbangan pasar, antara pembeli dan penjual, mendistribusikan barang dan jasa dari daerah surplus ke daerah minus, dari produsen ke konsumen, dari pemilik barang dan jasa ke calon konsumen.

2.2 Jasa

Menurut Stanton dalam Sunyoto (2013:11) "jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang tak terabah, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen".

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Wykof (Tjiptono, 2014:268) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*)”.

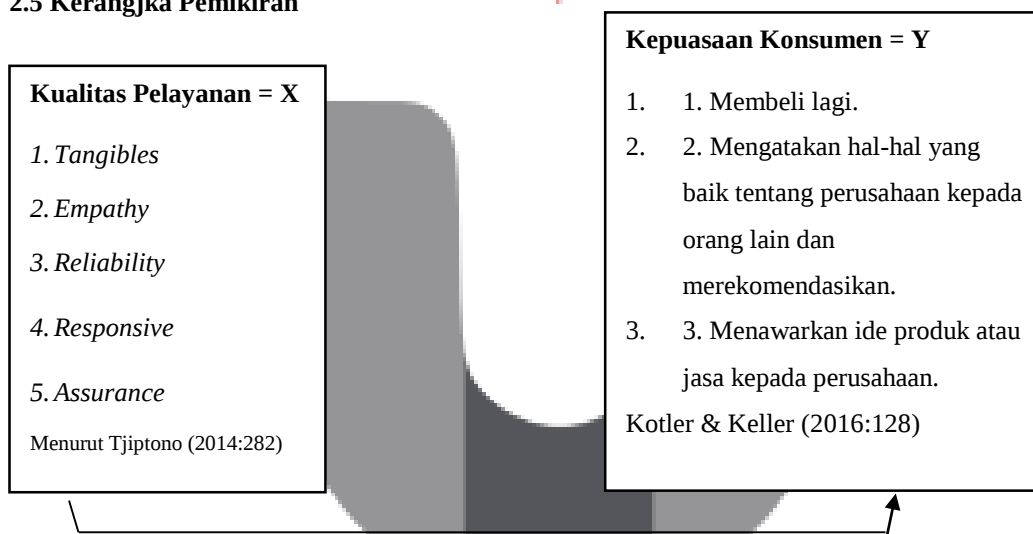
Kotler (2000:440) dalam Buchari Alma (2013:284-285) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas layanan disingkat yaitu:

- 1) *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dsb.
- 2) *Empathy* (kepedulian), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan serta memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
- 4) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
- 5) *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen

2.4 Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler & Keller (2016:150) “kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya”. Pelanggan merasa puas jika harapan mereka dapat terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran

Kotler & Armstrong (2013: 440)

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013:69). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui penelitian. Berdasarkan latar belakang dan kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yaitu:

“Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen”.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas.

3.2 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dan analisis regresi sederhana yang digunakan untuk menentukan seberapa kuatnya pengaruh variabel independen (X) Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependennya (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Siregar (2014:126) menyatakan analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel.

3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek tersebut. Sugiyono (2014:115). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi bisnis 2017 sebanyak 449 mahasiswa.

Dalam penelitian ini prosedur pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Teknik sampling pada penelitian ini adalah *Non-probability Sampling*, menurut Sugiyono (2014:122), "*Non-probability Sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel". *Incidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014:120). Sampel yang digunakan berjumlah 102 berdasarkan responden.

3.4 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan menggunakan metode skala *likert*.

3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, kuesioner, dan studi pustaka.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Perhitungan uji validitas untuk kuesioner dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment* sedangkan uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan *Chronbach's Alpha*. Kedua uji tersebut dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS versi 22 for Windows* dengan hasil bahwa instrumen dalam penelitian telah valid dan reliabel.

4) Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil analisis deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan yang diukur oleh dimensi *Tangible* (Bukti fisik) 70,78%, *Reliability* (Keandalan) 72,55%, *Responsiveness* (Ketanggapan) 73,73%, *Assurance* (Jaminan) 68,04%, *Empathy* (Empati) 71,50%. Kelima dimensi tersebut kemudian diurutkan berdasarkan persentase tertinggi. Secara keseluruhan, tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X) berada pada kategori baik dengan rata-rata persentase sebesar 71,32%, dimana dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) memperoleh skor paling tinggi dibanding dimensi lainnya. Berdasarkan hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh adalah 71,32% masuk dalam kategori baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan asrama Universitas Telkom yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berada dalam kategori baik dimana asrama Universitas Telkom mampu memberikan bukti fisik berkualitas baik, memadai dan berfungsi dengan baik. Keandalan pelayanan dan petugas asrama yang diberikan sebanding dengan kenyamanan, keamanan, dan kebersihan yang didapatkan penghuni asrama. Ketanggapan pelayanan dan pegawai asrama cepat tanggap terhadap *complain* yang terjadi, jaminan yang ditawarkan oleh asrama Telkom University sesuai dengan yang dijanjikan dan empati dari para pegawai melalui komunikasi dan

perhatian yang diberikan oleh pegawai asrama yang ramah dan baik, serta mampu memberikan kepercayaan kepada penghuni asrama.

Hasil analisis deskriptif kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa baru (Y) termasuk dalam kategori cukup baik dengan nilai presentase sebesar 56,08%. Hal ini menunjukkan bahwa penghuni asrama tidak akan tinggal di asrama Universitas Telkom di tahun selanjutnya, cukup merekomendasikan dengan baik asrama Universitas Telkom kepada mahasiswa baru angkatan 2018, dan penghuni asrama tidak selalu memberikan sarana mengenai asrama kepada petugas dan pengelola asrama Universitas Telkom.

4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.6 didapat nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

TABEL 4.6
HASIL ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients ^a										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	.180	.240		1.112	.164					
X	.955	.077	.779	12.413	.000	.779	.779	.779	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.6 didapat nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,180 + 0,955X$$

a = 0,180 yang berarti Kualitas Pelayanan (X) bernilai 0, maka Kepuasan Konsumen (Y) akan bernilai 0,180 satuan.

b = 0,955 yang berarti jika Kualitas Pelayanan (X) meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,955 satuan. Secara konseptual, peningkatan Kualitas Pelayanan akan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Konsumen.

4.2 Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis (uji t) pada variabel Kualitas pelayanan (X) dapat dilihat pada tabel 4.6 dengan penjelasan sebagai berikut :

Ho: Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh secara signifikan Kepuasan Konsumen (Y).

Ha: Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Nilai t_{tabel} untuk $n=102$ ($df= n-2$) dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, maka $102-2=100$, didapat t_{tabel} 1,660. Dari perhitungan data pada tabel 4.6, diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 12,413 dan t_{tabel} 1,660 dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 ($0,000 < 0,05$) dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh

secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Devi Frida Syafriyani yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabCar Bandung (2017).

4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil dari koefisien determinasi:

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.779 ^a	.606	.603	.38342	2.373

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Tabel 4.3 koefisien determinasi
Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Pada gambar 4.3 dapat dilihat bahwa R sebesar 0,779 dan R square (R^2) adalah 0,606. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ditunjukkan oleh koefisien determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= 0,779^2 \times 100\% \\
 &= 0,606 \times 100\% \\
 KD &= 60,6\%
 \end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan koefisien determinasi (KD) sebesar 60,6%. Hal ini 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. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Sugiyono, 2013:59).” yang menyatakan Variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel Kepuasan Pelanggan.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan manfaat atau jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, berikut adalah kesimpulannya:

- Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel Kualitas Pelayanan pada Asrama Universitas Telkom Bandung, tanggapan konsumen secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa dimensi yang dominan secara berurutan adalah *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti fisik), *Assurance* (Jaminan). Adapun yang dirasakan masih kurang yaitu presentasi yang cukup rendah pada dimensi jaminan dimana Penghuni asrama masih merasa kurang mendapat jaminan fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan dan petugas asrama tidak selalu bersikap ramah pada mahasiswa.
- Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel kepuasan Pelanggan, Kepuasan mahasiswa baru angkatan 2017 Prodi Administrasi Bisnis yang tinggal di asrama Telkom University secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup baik. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa dimensi yang dominan secara berurutan adalah Saya akan merekomendasikan Asrama Tel-U kepada mahasiswa baru, Saya selalu memberikan saran mengenai asrama kepada petugas dan pengelola asrama, Saya akan tetap tinggal di Asrama Tel-U dengan cara menjadi Senior Resident. Adapun yang dirasakan masih kurang yaitu presentasi yang cukup rendah dimana mahasiswa tidak ingin tinggal di Asrama Universitas Telkom kembali sebagai *senior residence*.

- c. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Asrama Universitas Telkom Bandung. Hal ini 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.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang dikemukakan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan dan memperluas pengetahuan, antara lain :

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola asrama Universitas Telkom yaitu :

- a. Pengelola asrama Universitas Telkom agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan asrama yang sudah dinyatakan baik menurut tanggapan responden, untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan asrama Universitas Telkom, perusahaan dapat melakukan beberapa cara yaitu dengan meningkatkan kualitas yang ada di asrama Universitas Telkom dengan memperbaiki fasilitas olahraga dan kondisi di asrama menjadi lebih baik, nyaman dan bersih agar dapat dirasakan oleh penghuni asrama khususnya mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017, juga jaminan yang dirasakan oleh mahasiswa baru telah sesuai dengan yang ditawarkan oleh pengelola asrama Universitas Telkom terutama dalam hal jaminan keamanan dalam asrama. Selain itu yang dapat dilakukan perusahaan adalah meningkatkan jaminan kesesuaian fasilitas yg di janjikan karena Penghuni asrama masih merasa kurang mendapat jaminan fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan dan petugas asrama tidak selalu bersikap ramah pada mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis 2017. Melalui pelatihan-pelatihan yang dapat diberikan oleh pengelola asrama Universitas Telkom kepada pegawai dan pengecekan berkala terhadap fasilitas khususnya fasilitas olahraga agar mahasiswa baru dapat merasakan jaminan yang diberikan oleh pegawai sehingga dapat menciptakan rasa nyaman dari mahasiswa terhadap kualitas pelayanan agar terciptanya loyalitas mahasiswa baru Prodi Administrasi Bisnis terhadap asrama Universitas Telkom.
- b. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kepuasan mahasiswa baru Prodi Administrasi Bisnis 2017 yang mendapatkan nilai terendah namun masuk dalam kategori cukup baik adalah mengenai mahasiswa baru Prodi Administrasi Bisnis 2017 sebagai penghuni asrama akan tetap tinggal di asrama dengan menjadi *senior resident*. Berdasarkan pernyataan pada kepuasan, indikator mahasiswa baru Prodi Administrasi Bisnis 2017 sebagai penghuni asrama mendapatkan nilai terendah tetapi masuk dalam kategori baik menurut tanggapan responden. Disarankan agar pengelola asrama lebih memfokuskan pada dimensi yang memiliki pengaruh dominan dan meningkatkan dimensi yang masih dirasa kurang untuk kualitas pelayanan asrama yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas penghuni asrama seperti fasilitas, kondisi gedung, jaminan, dan pegawai asrama yang lebih baik dan menarik.
- c. Perusahaan agar lebih memperhatikan dimensi dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa baru Prodi Administrasi Bisnis 2017, dengan cara terus meningkatkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) pegawai asrama baik dari segi kemampuan dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah dan komunikasi pegawai yang baik dan ramah terhadap penghuni asrama.

Daftar Pustaka

- Ali, Hasan.2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service). Yogyakarta
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafriyani, D. F. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabCar Bandung (Studi Kota Bandung)*. Universitas Telkom
- Syofian, Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:KENCANA.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. 2013. *Business Research Methods*. Mason, USA: South-Western.

