ABSTRAK

Universitas Telkom menyediakan asrama yang dibangun pada tahun 2010.

Awalnya asrama Universitas Telkom diperuntukkan bagi mahasiswa baru, kemudian

dengan berbagai persyaratan, asrama juga bisa ditempati oleh Senior Residents (SR)

dan mahasiswa perpanjangan asrama. Asrama Universitas Telkom menawarkan

berbagai fasilitas dan pelayanan dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik

untuk penghuni asrama. Observasi awal dilakukan dengan mewawancarai 30 responden

yang bertempat tinggal di asrama. Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi kualitas

pelayanan yaitu, tangible, empathy reliability, responsiveness dan assurance. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kenyataan, harapan dan hasil importance

performance analysis dari masing- masing atribut service quality dari asrama

Universitas Telkom

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian

kuantitatif dan deskriptif. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode

probability sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Untuk menganalisis data

digunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

Kesimpulan pada penelitian ini tingkat persepsi (kinerja) konsumen terhadap

kualitas pelayanan asrama Universitas Telkom sebesar 76,54% masuk ke dalam

kategori baik oleh konsumen. Pada tingkat harapan konsumen terhadap kualitas

pelayanan asrama Universitas Telkom diperoleh hasil sebesar 91,05% dan

dikategorikan sangat penting bagi konsumen. Pada kuadran I terdapat lima atribut yang

harus diperbaiki. Pada kuadran II terdapat delapan belas atribut yang telah berhasil

dilaksanakan oleh perusahaan. Pada kuadran III terdapat duabelas atribut yang harus

ditingkatkan dan pada kuadran IV terdapat lima atribut yang dianggap berlebihan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA).