

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASRAMA TELKOM  
UNIVERSITY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGHUNI  
ASRAMA TAHUN AJARAN 2017/2018**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF TELKOM UNIVERSITY  
ASRAMA SERVICES ON SATISFACTION FOR STUDENTS IN  
ACADEMIC YEAR 2017/2018**

Rizal Fatony<sup>1</sup>, Imanuddin Hasbi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>rizalfatony999@gmail.com, <sup>2</sup>iman.hasbi@gmail.com

**ABSTRAK**

Universitas Telkom sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Bandung Jawa Barat yang memiliki jumlah mahasiswa existing sebanyak 23.000 orang dan setiap tahunnya mampu menyerap sebanyak 6.000 mahasiswa baru dari berbagai daerah. Potensi ini sudah terlihat sejak Universitas Telkom masih menjadi empat institusi besar dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Berdasarkan potensi tersebut, maka jajaran pimpinan YPT memutuskan untuk memberikan service dan pembinaan terbaik kepada mahasiswa dengan cara membuat program asrama satu tahun bagi mahasiswa baru untuk mendapatkan pembinaan dan pelatihan softskill sebagai modal dasar mahasiswa mengikuti perkuliahan di kampus dan bekal ketika nanti lulus dari perguruan tinggi. Asrama Universitas Telkom yang memiliki kapasitas sebanyak 376 penghuni disetiap gedungnya serta memiliki beberapa fasilitas yang telah dilakukan oleh PT. Trengginas Jaya selaku pengelola untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa baru. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh simultan dan parsial dari elemen-elemen kualitas pelayanan asrama terhadap kepuasan mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal dengan metode regresi linier berganda. Populasi yaitu penghuni asrama Universitas Telkom 2017/2018 yang berjumlah 6.768 yang pada saat ini sedang tinggal di asrama dengan sampel sebanyak 100 responden. Variabel bebas adalah tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance. Variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada penghuni asrama Universitas Telkom 2017/2018. Dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, persentase rata-rata variabel kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik. Dan persentase variabel kepuasan mahasiswa berada pada kategori buruk. Hasil perhitungan didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun secara parsial variabel kualitas pelayanan ada yang berpengaruh signifikan dan ada yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh secara simultan tersebut sebesar

14,20%. **Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Responsif, Jaminan, Kepuasan Mahasiswa Penghuni Asrama.**

**ABSTRACT**

Telkom University is one of the Private Higher Education Institutions in Bandung West Java which has 23,000 existing students and is able to absorb as many as 6,000 new students annually from various regions. This potential has been seen since Telkom University is still a four major institution under the auspices of the Telkom Education Foundation (YPT). Based on this potential, the YPT leadership decided to provide the best service and guidance to students by creating a one-year dormitory program for new students to get soft skills training and training as basic capital for students to attend lectures on campus and provision when they graduate from college. Telkom University dormitory which has a capacity of 376 residents in each building and has several facilities that have been carried out by PT. Trengginas Jaya as manager to meet the needs of new students. The formulation of the problem in this study is how much the simultaneous and partial influence of the elements of the quality of dormitory service on student satisfaction is residents. Data analysis technique used in this study is quantitative causal with multiple linear regression method. The population is the Telkom University 2017/2018 dormitory inhabitants totaling 6,768 who are currently living in a dormitory with a sample of 100 respondents. The independent variables are tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance. The dependent variable is student satisfaction. Data collection was carried out by distributing questionnaires to Telkom University 2017/2018 dormitory residents. Using descriptive analysis techniques, the average percentage, Service quality variables are in a fairly good category and the percentage of student satisfaction variables is in the bad category. The calculation results show that

*service quality influences simultaneously to student satisfaction. But partially there are service quality variables that have a significant effect and some that have no significant effect on student satisfaction. The magnitude of the simultaneous effect is 14.20%.*

**Keywords:** *quality of service, Tangibles, Empathy, reliability, Responsiveness, Assurance, Student Satisfaction of occupants.*

## 1. PENDAHULUAN

Universitas Telkom sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Bandung Jawa Barat yang memiliki jumlah mahasiswa existing sebanyak 23.000 orang dan setiap tahunnya mampu menyerap sebanyak 6.000 mahasiswa baru dari berbagai daerah. Potensi ini sudah terlihat sejak Universitas Telkom masih menjadi empat institusi besar dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Berdasarkan potensi tersebut, maka jajaran pimpinan YPT memutuskan untuk memberikan service dan pembinaan terbaik kepada mahasiswa dengan cara membuat program asrama satu tahun bagi mahasiswa baru untuk mendapatkan pembinaan dan pelatihan softskill sebagai modal dasar mahasiswa mengikuti perkuliahan di kampus dan bekal ketika nanti lulus dari perguruan tinggi.

Asrama Universitas Telkom yang memiliki kapasitas sebanyak 376 penghuni disetiap gedungnya serta memiliki beberapa fasilitas yang telah dilakukan oleh PT. Trengginas Jaya selaku pengelola untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa baru diantaranya fasilitas hunian, fasilitas pendukung serta menempatkan mahasiswa senior untuk membimbing mahasiswa baru yang tinggal di asrama.

Hasil dari survey awal peneliti yang telah melakukan wawancara secara acak kepada penghuni asrama, dapat memperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak pengelola asrama masih kurang dalam mengelola asrama karena masih banyaknya mahasiswa yang belum puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan sehingga terdapat bentuk ketidakpuasan oleh mahasiswa penghuni asrama kepada pengelola asrama. Dengan fakta masih adanya ketidakpuasan tersebut memberi indikasi awal bahwa para penghuni asrama belum memperoleh kepuasan dari aspek kualitas jasa pelayanan secara maksimal yang telah diberikan oleh PT. Trengginas Jaya selaku pengelola asrama Universitas Telkom. Dalam jangka panjang, ketidakpuasan pelanggan tersebut akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan karena akan menimbulkan *image* negatif didalam benak mahasiswa maupun didalam masyarakat luas.

Hal ini yang menjadikan daya tarik peneliti untuk meneliti dengan harga yang semakin menurun yang ditawarkan kepada penghuni, asrama bagaimana kualitas pelayanan asrama yang diberikan kepada penghuni dengan harga yang relatif murah. Apakah sesuai dengan pelayanan yang di berikan oleh pengelola kepada penghuni asrama. Pada saat penghuni menempati tempat di asrama apakah penghuni merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola asrama.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan pengelola asrama kepada mahasiswa penghuni asrama Universitas Telkom Bandung angkatan 2017/2018?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan pengelola asrama kepada mahasiswa penghuni asrama Universitas Telkom Bandung angkatan 2017/2018?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa penghuni asrama Universitas Telkom Bandung angkatan 2017/2018?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN

### 2.1. Pemasaran

Pemasaran adalah kegiatan dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan dan bertukar tawaran yang memiliki nilai untuk pelanggan, klien, partner dan masyarakat sosial dalam jumlah yang besar. <sup>[1]</sup>

### 2.2. Kualitas

Kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. <sup>[2]</sup>

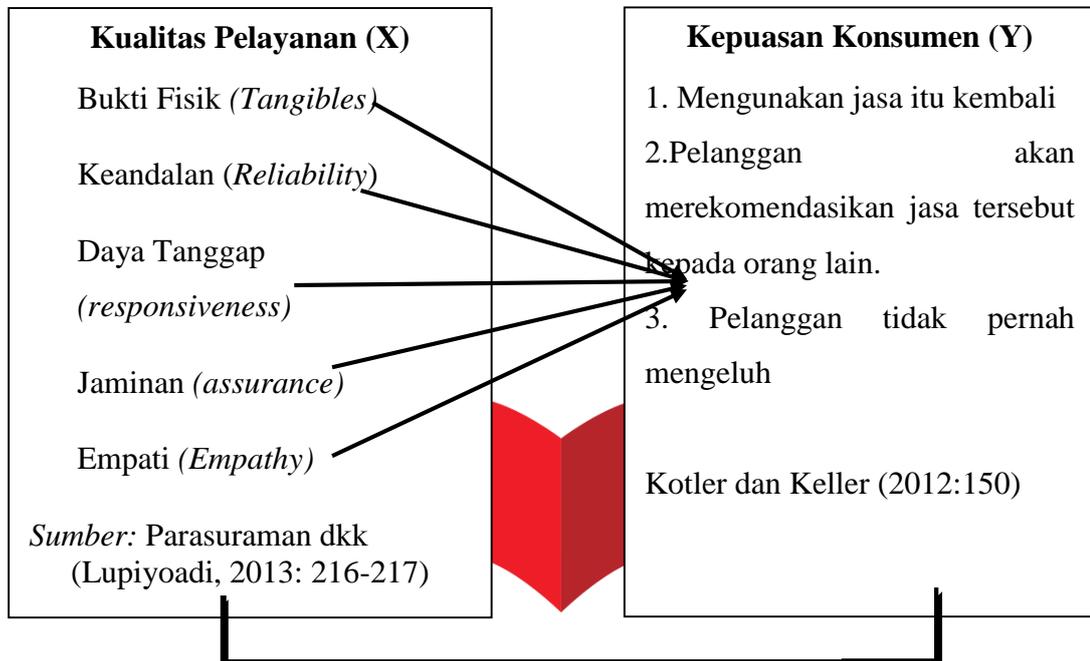
### 2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. <sup>[3]</sup>

### 2.4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah merupakan suatu ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. <sup>[4]</sup>

## 2.5. Kerangka pemikiran<sup>[5]: [6]</sup>



### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dan kausal, karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel dan menggambarkan hasil penelitian. Sukmadinata dalam Irawan Taufiq (2014:45) mendefinisikan peneliti deskriptif adalah suatu bentuk penelitian untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya. Sedangkan penelitian kausal menurut Sugiyono (2014:37) adalah penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).<sup>[7]</sup> Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, menurut Marczyk dalam Suharsaputra (2012:49) penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan analisis statistik untuk mendapatkan temuannya.<sup>[8]</sup> Ciri utamanya mencakup pengukuran formal, sistematis, dan penggunaan statistik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena penelitian ini menggunakan angka-angka dengan perhitungan statistik dan penelitian bertujuan menguji hipotesis yang telah dibuat.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. HASIL

Berdasarkan hasil penelitian di atas variabel independen memperoleh hasil sebesar 8.850 dengan persentase 70,8% dan masuk dalam katagori baik. Penghuni menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola asrama Universitas Telkom Bandung dengan nilai baik, walaupun tergolong baik tidak ada salahnya apabila hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* memiliki nilai yang variatif artinya adalah dalam melakukan pelayanan kepada penghuni pengelola belum memperhatikan keluhan-keluhan pihak penghuni, oleh karena itu nilai yang dihasilkan bervariasi, supaya hasil penelitian nilainya konstan pengelola harus meningkatkan pelayanannya.

#### 4.2. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diatas dapat di katakan bahwa pelayanan yang dilakukan pengelola asrama masuk dalam kategori baik dan penghuni merasa belum puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pengelola asrama hal ini di buktikan pada hasil persentase dengan nilai 60,25% yang artinya penghuni

hanya merasa cukup atas pelayanan yang di berikan. Supaya angka tersebut bisa naik kedalam kategori baik atau sangat baik, Perlu dilakukan peningkatan pelayanan terutama mengenai fasilitas air bersih yang memadai dan jaringan internet *wifi*.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yang memberikan jawaban terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kualitas pelayanan beradapada kategori baik dengan persentase sebesar 70,8%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pengelola asrama Universitas Telkom Bandung angkatan 2017-2018 secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan nilai sebesar 70,8%.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kepuasan mahasiswa penghuni asrama Universitas Telkom Bandung masuk dalam kategori cukup puas dengan nilai persentase sebesar 60,25%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa penghuni asrama Universitas Telkom Bandung angkatan 2017 – 2018 merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola asrama dengan nilai sebesar 60,25%.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kepada mahasiswa penghuni asrama Universitas Telkom Bandung angkatan 2017-2018 mendapatkan nilai sebesar 14,20%. Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh sebesar 14,20%. Walaupun tidak begitu besar akan tetapi sangat mempengaruhi *performance* dan nama baik perusahaan atau pengelola dalam hal ini PT. Trengginas Jaya sebagai perusahaan yang menangani pelayanan di asrama Universitas Telkom Bandung.

Setelah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni asrama Universitas Telkom TA 2017-2018 penulis dapat memberi kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola asrama kepada penghuni asrama Universitas Telkom masuk dalam kategori baik, akan tetapi penghuni asrama Universitas Telkom TA 2017-2018 belum merasa puas di karenakan kurang tersedianya air bersih yang memadai, jaringan *wifi* yang kurang mencukupi serta kurang tanggapnya pelayanan yang di berikan atas komplainan penghuni asrama.



**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane, (2013): *Marketing Management: Fourteenth Edition*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- [2] Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [3] Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- [4] Kotler, Philip and G. Armstrong. 2012. *Principles of Marketing. 14th ed. New Jersey: Prentice Hall*
- [5] Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Kotler, P, & Keler, K. L. (2012). *Marketing Manajemen* (14th edition). *United State: Pearson*.
- [7] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama

