

## ABSTRAK

Mengingat dari sekian banyak mahasiswa serta padatnya kegiatan mahasiswa selama di kampus, maka terdapat mahasiswa yang menggunakan kendaraan bermesin sebagai alat transportasi berupa sepeda motor, sepeda dan mobil untuk menunjang dan mempermudah kegiatannya di lingkungan kampus selama masa studi. Dari kondisi tersebut tentu menyebabkan pihak kampus harus dapat menyediakan lahan parkir yang memadai bagi kendaraan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa parkir Universitas Telkom baik secara simultan ataupun parsial.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 294 mahasiswa di universitas telkom bandung sebagai responden, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda yang sebelumnya diuji dengan asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji F, uji-t, koefisien korelasi, koefisien determinasi.

Secara simultan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  selain itu dapat dibandingkan juga F tabel dengan F hitung yaitu terlihat bahwa F tabel  $2,26 < F$  hitung  $45,778$ .

Saran dalam penelitian ini diharapkan Universitas Telkom bandung khususnya penyediaan jasa parkir dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan jasa parkir sebagai sarana untuk mencapai kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa sendiri.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.