

HALAMAN ABSTRAK

Banyaknya universitas yang ada di kota Bandung memicu persaingan ketat di bidang jasa khususnya jasa layanan rumah kos. Penelitian ini ingin melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kos di kawasan Telkom University Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner dengan skala pengukuran *Likert* yang disebar kepada 131 responden pengguna jasa rumah kos pada rumah kos Radiant Residence, Wisma Sukapura, Wisma Cendikia, Smart House. Teknik analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Variabel yang diteliti adalah kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan *switching intention*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki dampak positif terhadap *switching intention*. Implikasi manajerial dalam penelitian ini sebaiknya meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menurunkan *switching intention* pengguna jasa rumah kos di kawasan Telkom University Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Switching Intention*.