

## ABSTRAK

PT CSM merupakan perusahaan dibawah *Telkom Foundation* bergerak dalam bidang properti, perdagangan umum, pembangunan, jasa, percetakan, perbengkelan, transportasi, dan pengangkutan. PT CSM mempunyai fungsi sebagai pengelolaan, pemeliharaan, perbaikan, dan pembangunan aset berupa tanah dan bangunan milik *Telkom Foundation*. PT CSM juga yang bertanggung jawab atas segala bentuk pengelolaan, pemeliharaan, maupun pelayanan di asrama Universitas Telkom. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa baru Universitas Telkom akan selalu dikaji setiap tahunnya dengan berkordinasi dengan pihak Universitas Telkom agar selalu dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan agar para penghuni asrama akan selalu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh asrama Universitas Telkom.

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 2015/2016 yang berjumlah 5.734 yang 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 2015/2016.

Dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, persentase rata-rata variabel kualitas pelayanan berada pada kategori buruk. 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 56,40%, sedangkan sisanya sebesar 43,60% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian. Sedangkan besarnya pengaruh secara parsial *tangibles* sebesar 8,58%, *empathy* sebesar 2,94%, *reliability* sebesar 6,05%, *responsiveness* sebesar 16,71% dan *assurance* sebesar 22,03%.

**Kata kunci:** **Kualitas Pelayanan, *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*, Kepuasan Mahasiswa**