

ABSTRAK

Asrama Universitas Telkom memiliki kapasitas sebanyak 376 penghuni di setiap gedungnya serta memiliki beberapa fasilitas yang telah disediakan oleh PT. Trengginas Jaya selaku pengelola untuk memenuhi kebutuhan Mahasiswa baru. Berdasarkan data aksarapers.com terdapat beberapa fasilitas bagi penghuni asrama yang masih dikeluhkan, diantaranya adalah kualitas air bersih, internet dan fasilitas penunjang keamanan. Keluhan ini muncul akibat fasilitas tersebut tidak terkelola dan tersedia dengan baik. Apalagi dengan harga yang meningkat hampir dua kali lipat dari harga sebelumnya, tetapi tidak terlihat perubahan yang signifikan dari segi kualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi, kualitas layanan aktual dan harapan yang diinginkan oleh penghuni asrama Putra sehingga pengelola dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dan responden penelitian ini berjumlah 100 penghuni Asrama Putra Telkom tahun 2018/2019 dengan mengambil *Simple Random Sampling* dan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan SPSS Versi 24. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kinerja 75,10% dalam garis kontinum yang berarti penghuni asrama merasa puas dan tingkat harapan 73,68% dalam garis kontinum yang berarti sesuai bagi penghuni asrama. Rata-rata tingkat kinerja adalah 3,76 sedangkan rata-rata tingkat harapan adalah 3,74. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa penghuni asrama sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Pengelola Asrama.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*