

**STUDENT'S PERSPECTIVE ON SERVICE QUALITY IN
ANDALAS UNIVERSITY DORMITORY**

FINAL PROJECT

*Submitted as partial fulfillment of the requirements for the degree of Bachelor of
Engineering Major in Industrial Engineering of Andalas University*

By :

LARISA ANGGRAINI

1310932003

Supervisor :

Nilda Tri Putri, Ph.D., IPM



**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING
ANDALAS UNIVERSITY
PADANG
2017**

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti kualitas layanan asrama sesuai dengan perpektif siswa. Menurut pengelola asrama, mahasiswa Universitas Andalas yang mendaftar asrama meningkat secara bertahap. Pada tahun 2016, kapasitas tempat tinggal mahasiswa sebanyak 1686 siswa, namun hanya 1081 siswa yang dapat tinggal di asrama yang disebabkan beberapa kamar dalam kondisi buruk. Ada beberapa masalah atau keluhan terhadap asrama, seperti masalah air, kamar yang bocor, kamar mandi, kebersihan, dan fasilitas yang tidak mencukupi di asrama universitas. Oleh karena itu, 20% dari mahasiswa asrama tahun lalu meninggalkan asrama sebelum waktu kontrak habis (check out).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kesenjangan yang ada antara harapan dan persepsi mahasiswa Asrama Universitas Andalas dalam konteks kualitas dan evaluasi layanan perbaikan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas layanan, seperti responsiveness, tangible, reliability, empathy, dan assurance. Kuesioner menggunakan skala Likert 1 hingga 5, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 88. Hasil yang didapatkan dari analisis kesenjangan yaitu nilai negatif untuk seluruh dimensi kualitas layanan yang menunjukkan layanan tidak memenuhi harapan siswa. Berdasarkan Importance Performance Analysis, pengelola asrama harus memperbaiki dimensi kualitas layanan, seperti responsiveness, tangible dan assurance. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola asrama sehingga dapat memperbaiki layanan asrama di masa depan.

Kata Kunci: *Asrama Universitas, Importance Performance Analysis, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan, Tingkat Kesenjangan.*

