

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Dasar Hukum

Pengelolaan bangunan asrama yang didalamnya meliputi pengelolaan bangunan telah diatur dalam beberapa aturan. Beberapa peraturan tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;
- b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung;
- c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan;
- d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 21/KMK.01/2012 tentang Pedoman Pengamanan dan Pemeliharaan Barang Milik Negara di Lingkungan Kementrian Keuangan;
- e. KEPPRES Nomor 40 Tahun 1981 tentang Pembangunan Asrama Mahasiswa untuk Perguruan Tinggi di Seluruh Indonesia; dan
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Manajemen Properti

Manajemen properti merupakan sebuah cabang disiplin ilmu yang berdasar pada ilmu manajemen secara umum. manajemen merupakan sebuah proses yang membentuk sebuah siklus melalui perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengoordinasian, dan pengendalian, untuk mencapai tujuan organisasi (Fayol, 2013). Manajemen adalah sebuah sistem/organ yang memiliki berbagai tujuan melalui pengelolaan dalam organisasi (Drucker, 2012).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, properti adalah harta berupa tanah, bangunan, serta sarana dan prasarana yang tidak terpisahkan dari tanah hak milik atau bangunan yang dimaksud. Properti merupakan sebuah hak kepemilikan yang bersifat tak berwujud, baik kepemilikan atas *real estate* maupun aset keuangan/finansial (Kotler, 2005).

Manajemen properti merupakan salah satu upaya untuk mengatur properti secara efektif dan efisien dengan tujuan bahwa semua tindakan yang dilakukan terhadap properti adalah sebagai bentuk pemeliharaan kondisi properti supaya tetap sesuai dengan kondisi semula, dan dapat berfungsi seperti tujuannya (Rahmawati, 2007). Manajemen properti merupakan ilmu untuk mengatur, memelihara, dan melaksanakan tujuan dari *real property* dengan tujuan untuk dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin (Kyle et al., 2017).

Manajemen properti memiliki peran penting dalam pengelolaan sebuah bangunan/gedung. Secara umum, manajemen properti bertujuan untuk dikelola untuk mendapatkan keuntungan/penghasilan dari penyewaan atau penjualan aset,

dan tujuan lainnya adalah pengelolaan dengan bertujuan merawat dan memelihara properti untuk tetap dapat menghasilkan manfaat yang optimal dengan pengelolaan yang efisien.

Manajemen properti tidak dapat terlepas dari segi pengelolaan properti sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pemilik properti. Manajemen properti mencakup kegiatan berupa persiapan dan pembuatan kontrak, rencana manajemen, pemeliharaan dan pengelolaan bangunan, penataan sistem administrasi, informasi, dan keuangan. Manajemen properti memiliki gaya tersendiri dalam pelaksanaannya, manajemen properti memiliki empat model manajemen, model tersebut adalah manajemen internal, manajemen eksternal, kombinasi, dan divisi hirarkis (Scarrett & Wilcox, 2018).

2.2.2 Konsep Manajemen Properti Asrama

Manajemen properti dapat diterapkan dalam berbagai cabang pengelolaan yang spesifik terhadap bangunan-bangunan properti, seperti bangunan gedung perkantoran/komersial, perumahan, cagar budaya, hingga asrama. Manajemen properti asrama dilakukan dengan standar umum terkait manajemen properti tempat tinggal seperti manajemen properti pada rumah susun (rusun), apartemen, maupun rumah tapak, yaitu dilakukan dengan berdasarkan karakteristik dari model bangunan atau arsitektural asrama, yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penghuni.

Asrama dibangun dengan tujuan utama sebagai sarana penunjang kegiatan edukasional yang diberikan oleh pihak penyedia pendidikan dalam hal ini kampus/ perguruan tinggi. Melalui penyediaan fasilitas akomodasi, diharapkan

mahasiswa dapat dibentuk baik sikap maupun karakternya, sesuai dengan budaya yang dianut oleh suatu lembaga pendidikan. Asrama bukanlah saksi bisu sebagai tempat tinggal sementara bagi mahasiswa melalui semangat dan pemikirannya, melainkan asrama merupakan bukti sejarah dari cita-cita pendidikan bagi mereka yang membangunnya (Yanni, 2019).

Asrama adalah bangunan yang ditinggali oleh pelajar/mahasiswa untuk sementara waktu. Secara terkhusus, asrama mahasiswa ditujukan bagi mahasiswa, yang dibangun oleh perguruan tinggi, ataupun pemerintah dengan beberapa kondisi peruntukan seperti khusus bagi mahasiswa yang berasal dari luar daerah, bagi mahasiswa baru, ataupun diwajibkan bagi semua mahasiswa.

Berdasarkan Pasal 1 Keputusan Presiden Nomor 40 Tahun 1981, asrama mahasiswa adalah suatu lingkungan perumahan sebagai tempat tinggal mahasiswa, yang dalam perkembangannya lebih lanjut dimungkinkan memiliki sarana lingkungan untuk melengkapinya, seperti perpustakaan, pengadaan buku, kantin, sarana olah raga, dan sarana lain yang diperlukan. Tujuan dari Keputusan Presiden tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal bagi mahasiswa;
- b. Penyediaan sarana asrama dan penunjangnya merupakan kebutuhan pokok terhadap keberhasilan pengembangan karakter; dan
- c. Penyediaan asrama sebagai tempat pembelajaran kehidupan bermasyarakat.

Ruang lingkup dari penyediaan asrama tersebut tidak terlepas dari pengelolaan asrama itu sendiri. Pengelolaan asrama meliputi pengelolaan terhadap bangunan

asrama, sarana penunjang, maupun terhadap aspek lingkungan asrama sebagai tempat tinggal mahasiswa.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2008, diberikan pedoman mengenai pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung. Pedoman tersebut bertujuan untuk memberikan *guideline* bagi pengelola bangunan untuk tetap menjaga kelaikan fungsi dari suatu bangunan. Selain itu, pedoman ini juga bertujuan untuk menciptakan pemanfaatan bangunan yang menerapkan aspek keamanan, keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan bagi penghuni. Pedoman ini memiliki ruang lingkup pengelolaan berupa pemeliharaan, perawatan, tata cara pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan, sistem elektrik, mekanikal, dan saluran air, serta perlengkapan, peralatan, dan standar kinerja.

Dalam melakukan pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung, tidak sembarang orang dapat melakukan kegiatan tersebut. Pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan oleh tenaga ahli yang memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2008. Dalam pelaksanaan kegiatan pemeliharaan dan perawatan tersebut tentu tidak terlepas dari pengaruh manajemen properti. Dalam manajemen properti, khususnya mengenai pemeliharaan, perlu diperhatikan mengenai aspek eksterior berupa halaman, pintu dan perangkat keamanannya, aksesibilitas, sistem keselamatan khususnya kebakaran, taman, atap, tangga, dinding, dan jendela. Selain itu, perlu diperhatikan juga mengenai aspek interior seperti lobi, lantai, sistem elektrik, mekanikal, dan pemipaan, ventilasi, sirkulasi dan kebersihan udara, dan sistem pencahayaan.

Kegiatan tersebut ditujukan untuk menjamin kelaikan fungsi sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penghuni, sehingga diharapkan melalui manajemen properti yang dilakukan, dapat meningkatkan kepuasan penghuni.

2.2.3 Pengelolaan Lingkungan Asrama

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997, lingkungan hidup merupakan sebuah kesatuan ruang yang berpengaruh baik langsung maupun tak langsung terhadap kehidupan dan kesejahteraan. Lingkungan hidup diatur pengelolaannya supaya dapat terus berlangsung dengan berkelanjutan memberikan manfaat bagi masyarakat secara menyeluruh. Pengelolaan lingkungan hidup dilakukan dengan meliputi upaya-upaya berupa penataan lingkungan, pemanfaatan, pengembangan, pemulihan, pemeliharaan, dan pengawasan.

Pengelolaan lingkungan dilakukan melingkupi beberapa tindakan, menurut (Irianto, 2015), ruang lingkup pengelolaan lingkungan adalah sebagai berikut.

- a. Pemeliharaan lingkungan secara kontinu.
- b. Perbaikan terhadap lingkungan.
- c. Analisis mengenai dampak lingkungan atas pembangunan yang dilakukan.
- d. Tindakan preventif dan perbaikan terhadap kerusakan lingkungan.

Pengelolaan lingkungan hidup dalam asrama bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi penghuni. Kenyamanan bagi penghuni dapat terjadi melalui pemenuhan faktor-faktor yang mendukung pengelolaan bangunan. Faktor-faktor yang mendukung kenyamanan tersebut menurut (SNI 03-1733-2004), perencanaan pengelolaan lingkungan harus memenuhi kriteria keamanan, kesehatan, aksesibilitas, kompatibilitas, estetika, dan fleksibilitas.

Pengelolaan lingkungan yang tepat akan memberikan kenyamanan yang berimplikasi pada kepuasan penghuni terhadap sebuah hunian salah satunya asrama. Pengelolaan lingkungan setidaknya dilakukan dengan berdasar pada dua aspek berupa lingkungan fisik yang berkaitan dengan aspek alami dari lingkungan, dan aspek lingkungan sosial yang diwujudkan melalui interaksi sosial (Tarigan, 2006).

Pengelolaan interaksi sosial yang tepat akan berpengaruh terhadap ketenangan dan kenyamanan bagi penghuni. Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah kebutuhan akan rasa aman dan kenyamanan. Pengelolaan lingkungan yang bertujuan demi terciptanya kepuasan penghuni haruslah memenuhi faktor keamanan dan keselamatan, serta mampu untuk memberikan rasa ketenangan bagi penghuni (Maslow, 1984)

2.2.4 Konsep Kualitas Bangunan

Kualitas bangunan secara singkat dapat diartikan sebagai kekokohan bangunan. Bila menelisik arti kata kualitas, menurut KBBI, kualitas adalah tingkatan mutu baik atau buruknya suatu hal. Kualitas merupakan sebuah totalitas dari suatu fungsi dan karakteristik sebuah hal untuk memenuhi kebutuhan akan kepuasan konsumen/pengguna (Gaspersz, 1997). Kualitas merupakan sebuah gambaran ciri dan sifat dari suatu hal yang berimplikasi pada kepuasan pengguna baik secara tersurat maupun tersirat. Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam hal kepuasan pengguna/penghuni. Kualitas harus tetap dijaga dengan melakukan berbagai perawatan, dengan tujuan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan penghuni (Kotler, 1997).

Kualitas menggambarkan level suatu entitas, dalam hal ini salah satunya adalah bangunan. Bangunan adalah wujud fisik konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya (Ariestadi, 2008). Bangunan berfungsi sebagai tempat untuk melakukan berbagai kegiatan. Bangunan diklasifikasikan menjadi bangunan residensial, komersial, dan industrial. Pembangunan gedung ditujukan sesuai dengan fungsi bangunan yang akan dibangun, seperti misalnya bangunan asrama, ditujukan sebagai bangunan tempat tinggal atau residensial, sementara itu bangunan perkantoran & *mall* ditujukan sebagai bangunan komersial.

Dari definisi bangunan dan kualitas bangunan di atas, disimpulkan bahwa kualitas bangunan adalah gambaran tingkat mutu atas sebuah bangunan mulai dari pondasi, struktur, hingga ornamen pelengkapannya. Kualitas bangunan adalah kemampuan manajerial dalam mengatur sebuah proyek dan penyediaan bangunan yang baik sesuai dengan standar bangunan gedung yang diterapkan terhadap bangunan (Smith, 2010). Pengelolaan kualitas bangunan akan berpengaruh terhadap keselamatan penghuni, yang tak akan terlepas dari faktor kepuasan penghuni akan sebuah bangunan tempat tinggal.

Pengelolaan kualitas bangunan sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 bertujuan untuk menjaga standar bangunan gedung sesuai dengan fungsi, yang selaras dan serasi dengan lingkungannya. Dalam Undang-Undang tersebut juga diatur mengenai persyaratan teknis dari suatu bangunan gedung, yaitu sebagai berikut.

- a. Memenuhi persyaratan administratif berupa status hak atas tanah, kepemilikan, dan IMB;

- b. Memenuhi persyaratan teknis berupa persyaratan peruntukan dan intensitas gedung, arsitektur bangunan, dan persyaratan pengendalian dampak lingkungan; dan
- c. Penggunaan ruang atas gedung harus memiliki izin sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut (Kwanda et al., 2003) sebuah bangunan tempat tinggal harus memenuhi persyaratan sebagai berikut.

- a. Kelengkapan mekanikal, elektrikal, dan pemipaan; dan
- b. Struktur dan komponen bangunan yang tahan bencana.

2.2.5 Konsep Prasarana Asrama

Dalam pelaksanaannya, pedoman teknik penyediaan asrama diatur lebih lanjut dengan ketentuan yang diterapkan oleh pengelola bangunan asrama. Namun, terdapat standar minimum yang harus dipenuhi terkait sarana dan prasarana asrama. Asrama tidak jauh berbeda pengelolaannya dengan rumah susun, sehingga dasar hukum yang digunakan sebagai standar minimal prasarana dalam pengelolaan asrama tidak jauh berbeda dengan pengelolaan prasarana di rumah susun. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 penyediaan prasarana, sarana, dan utilitas umum harus mempertimbangkan kemudahan dalam aksesibilitas, faktor keamanan dan keselamatan dari resiko, serta memperhatikan struktur dan kualitas. Prasarana dan sarana yang wajib ada di lingkungan asrama adalah sebagai berikut.

- a. Jaringan jalan, SPAK, SPAB, drainase, dan tempat pembuangan sampah;
- b. Tempat peribadatan, sarana olahraga, parkir, dan ruang terbuka hijau; dan
- c. Jaringan listrik, telepon, pemadam kebakaran (APAR), dan penerangan jalan.

Tingkat kepuasan penghuni akan huniannya didorong oleh berbagai faktor pendukung. Kepuasan penghuni salah satunya didorong oleh penyediaan layanan melalui prasarana dan sarana yang diharapkan serta dipresepsikan. Kualitas pelayanan tersebut diwujudkan melalui terpenuhinya kebutuhan dari penghuni (Sriyanto & Nurhayati, 2017). Pemenuhan kebutuhan penghuni melalui pelayanan oleh pengelola hunian merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan penghuni (Setiadi, 2015).

2.2.6 Konsep Fasilitas Asrama

Fasilitas hunian merupakan hal yang wajib ada dalam mendukung ekosistem dan lingkungan hidup dalam sebuah kompleks hunian. Fasilitas merupakan suatu hal yang dapat membantu mempermudah pekerjaan/kegiatan. Fasilitas dapat membentuk persepsi (Tjiptono, 2004). Keberadaan fasilitas penunjang dapat membentuk persepsi terhadap penghuni. Kepuasan penghuni erat kaitannya dengan penyediaan fasilitas yang layak dan memadai untuk dimanfaatkan oleh para pengguna fasilitas dalam hal ini penghuni suatu hunian.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 16 Tahun 2017, setiap asrama wajib untuk memiliki fasilitas berupa.

- a. Ruang belajar mandiri;
- b. Perkantoran administrasi asrama;
- c. Ruang tidur;
- d. Ruang dan/atau tempat tinggal pengasuh;
- e. Keamanan;
- f. Kesehatan;

- g. Penerangan;
- h. Fasilitas peribadatan;
- i. Dapur dan ruang makan;
- j. Sanitasi;
- k. Fasilitas olahraga;
- l. Ruang tamu/*lobby*; dan
- m. Binatu.

2.2.7 Konsep Kepuasan Penghuni

Dalam bukunya yang berjudul “Service Management Mewujudkan Layanan Prima” menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah pemenuhan suatu kebutuhan, atau membuat suatu kebutuhan terpenuhi (Tjiptono, 2011). Kepuasan pelanggan dipenuhi oleh berbagai faktor yang membentuk suatu kepuasan.

Kepuasan adalah sebuah perasaan yang menggambarkan perasaan senang, gembira, ataupun kecewa setelah membandingkan antara ekspektasinya terhadap kinerja suatu produk atau pelayanan dengan kenyataan yang diterima (Kotler, 2005b). Pelanggan akan mendapatkan kepuasan jika harapannya akan suatu produk atau pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan (Jocom et al., 2015). Dengan demikian, peningkatan performa pelayanan akan berpengaruh besar terhadap kepuasan penghuni.

Peningkatan performa pelayanan terhadap penghuni menurut (Berry et al., 1990), dapat diwujudkan melalui.

- a. Wujud nyata penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, petugas pelayanan, dan komunikasi yang mumpuni dan memadai.

- b. *Reliability*, merupakan suatu keandalan atau kemampuan petugas pelayanan dalam melayani konsumen.
- c. *Responsiveness*, ketanggapan dan keefektifan petugas dalam melayani keluhan konsumen.
- d. *Assurance*, memberikan jaminan mutu terhadap pelayanan yang disediakan atau diberikan kepada konsumen.
- e. *Emphaty*, pemahaman kebutuhan konsumen, dan menjalin komunikasi yang baik.

Setelah melakukan upaya-upaya pelayanan demi meningkatkan kepuasan penghuni, diperlukan suatu alat yang dapat mengukur kepuasan penghuni tersebut. Kepuasan pelanggan/penghuni menurut (Fornell dalam Tjiptono, 2011) dapat diukur melalui.

- a. Kepuasan umum (*overall satifaction*). Kepuasan ini menggambarkan bagaimana level kepuasan seorang konsumen terhadap keseluruhan pelayanan yang disediakan oleh pengelola, baik itu pelayanan atas keluhan, tindak lanjut keluhan, maupun komunikasi yang dijalani oleh konsumen/penghuni dengan pihak pengelola.
- b. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*). Kepuasan ini digambarkan melalui tingkat kesesuaian antara ekspektasi dengan apa yang diterima ketika mendapatkan pelayanan dari pihak pengelola hunian.
- c. Perbedaan situasi ideal. Tingkat kepuasan antara situasi ideal ini dilakukan dengan membandingkan kinerja ideal suatu produk atau layanan, dengan produk ideal sesuai dengan ekspektasi/persepsi dari konsumen/penghuni.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar acuan untuk mengetahui mengenai berbagai variabel dan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni adalah sebagai berikut.

- a. (Setiadi, 2015) dengan judul penelitian “Analisis Faktor Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Sewa Studi Kasus Rumah Susun Sewa Kemayoran.” Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh lima variabel bebas yaitu tarif sewa rusun, pengelolaan rusun, kualitas bangunan, kelengkapan sarana, serta kualitas lokasi dan sosial kapital rumah susun. Penelitian ini menggunakan 24 responden yang merupakan penghuni rumah susun dan pernah mengikuti survey pada tahun sebelumnya. Dari analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa atribut atau variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penghuni adalah variabel kualitas lokasi dan sosial kapital. Secara terpisah, diketahui bahwa variabel pengelolaan, tarif, kualitas bangunan, dan kelengkapan sarana berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan penghuni di objek penelitian.
- b. (Sukmanita, 2011) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Penghuni Asrama Mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.” Dalam penelitian tersebut, digunakan analisis regresi berganda dalam mengetahui variabel bebas terhadap kepuasan penghuni asrama mahasiswa dalam objek penelitian. Variabel dalam penelitian tersebut adalah *responsiveness*, *emphaty*, *tangibles*, *assurance*, dan *reliability*. Dalam penelitian ini, terdapat populasi sebanyak 520 mahasiswa, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian

sebanyak 88 mahasiswa yang merupakan penghuni asrama mahasiswa Institut Teknologi Surabaya. Melalui analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa dari variabel yang digunakan, pelayanan oleh pengelola asrama masih kurang memuaskan, karena banyaknya perbedaan antara ekspektasi mahasiswa dengan kenyataan yang tidak sesuai.

- c. (Fithoni & Azman, 2021) dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Asrama terhadap Fasilitas, Biaya, dan Pelayanan yang Diberikan (Studi Kasus pada Rusunawa YPSBR Muara Bulian).” Penelitian ini membahas kepuasan penghuni Asrama YPSBR Muara Bulian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola asrama. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas, biaya, dan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah 28 orang yang merupakan penghuni asrama, dengan menggunakan metode sampling jenuh, keseluruhan populasi dijadikan sampel dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis data kuesioner, didapati bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan penghuni berada di level yang baik, meskipun terdapat beberapa catatan khususnya mengenai variabel pelayanan oleh pengelola.
- d. (Fatony & Hasbi, 2018) penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Asrama Telkom University terhadap Kepuasan Mahasiswa Penghuni Asrama Tahun Ajaran 2017/2018.” Penelitian ini berfokus pada aspek pelayanan yang diberikan oleh pengelola asrama. Aspek pelayanan tersebut terdiri atas variabel berupa *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa penghuni asrama. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan kausal untuk

menggambarkan hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat, dan menggambarkan hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 6.768 orang yang merupakan mahasiswa Telkom University tahun ajaran 2017/2018 yang keseluruhannya merupakan mahasiswa baru penghuni asrama Telkom University, dengan sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola asrama Telkom University belum memuaskan penghuni, khususnya terhadap fasilitas air bersih dan *wifi*.

- e. (Safaat et al., 2008) penelitian yang berjudul “Analisis Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IPB Terhadap Penyelenggaraan Asrama Tingkat Persiapan Bersama (TPB) IPB” ini menggunakan analisis kruskal wallis untuk mengukur perbedaan kepuasan, dan menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran kepuasan penghuni. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IPB angkatan 42 yang tinggal di asrama. Dalam penentuan jumlah sampel, digunakan teknik *convenience sampling*, dengan total sampel berjumlah 289 mahasiswa. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas umum, peraturan asrama, harga, program asrama, *senior resident*, Badan Pengelola Asrama, kebersihan, keamanan, dan kantin asrama. Dari variabel-variabel tersebut, diketahui bahwa terdapat variabel yang berpengaruh besar terhadap kepuasan penghuni, yaitu variabel fasilitas asrama. Dalam variabel tersebut, terdapat beberapa permasalahan teknis, yang berimplikasi pada buruk/rendahnya tingkat kepuasan penghuni asrama mahasiswa.