

## Studi kasus di Unit Pusat Pelayanan Bahan Ajar Universitas Terbuka

Jonathans, Brightly Avi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=123120&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini membahas tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh unit Pusat Pelayanan Bahan Ajar di Universitas Terbuka untuk peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian menyarankan bahwa unit Pusat Pelayanan Bahan Ajar perlu menjaga kualitas pelayanan yang sudah dicapai terhadap para pelanggannya dengan upaya-upaya dan controlling yang sudah ada sekarang, sehingga peningkatan kualitas itu ditingkatkan secara terus menerus (continuous quality improvement) dalam memenuhi kepuasan pelanggan yang diinginkan.

<hr>

This Skripsi study concerning efforts done by unit Materials Learning Service Center in Open University for the improvement of service quality. This research is the qualitative research with descriptive design. The researcher result suggest that unit Material Learning Service Center is need to pay attention of the quality of service which have already reached to all their customers with the efforts and controlling too, so that improvement was improved continually (continuous quality improvement) in fulfilling satisfaction of customers needs.