

Kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di filing room departemen pengadaan perusahaan ABC

Stefanus Syauta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20102914&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei dan observasi. Pengukuran kepuasan karyawan dilakukan dengan menggunakan metode Servqual terhadap 50 karyawan. Hasil penelitian menyatakan 66% dari responden merasa kurang puas, 8% dari responden merasa cukup puas, dan 26% dari responden merasa sangat puas. Penggunaan metode Servqual sebagai alat ukur kepuasan karyawan, memperlihatkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kepuasan karyawan keseluruhan dengan lima dimensi pada Servqual. Dengan demikian Servqual dapat dijadikan alat ukur kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis. Melalui metode Servqual dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menyebabkan ketidakpuasan karyawan dan unsur-unsur layanan yang memberikan kepuasan kepada karyawan. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk perbaikan terhadap unsur-unsur layanan yang memiliki nilai kepuasan rendah.

<hr>This thesis discusses the employee satisfaction to records access service at Procurement Department Filing Room of ABC Company. This study is a quantitative study with survey method and observation. Employee satisfaction measurement is done using Servqual method to 50 employees. The result of study stated 66% of respondents felt less satisfied, 8% of respondents felt fairly satisfied, and 26% of respondents felt very satisfied. Use the Servqual method as a measurement for employee satisfaction, show a fairly strong relationship between overall employee satisfaction with five dimensions in Servqual. Thus Servqual can be used as a tool to measure employee satisfaction toward records access service. Through Servqual method can be known the elements of service that led to employee dissatisfaction and elements of service that provide satisfaction to employee. So that the result of this study can be used for improvements to the service elements that have low satisfaction scores.