

Analisis pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap hasil lelang pada direktorat jenderal kekayaan negara = Analysis of the effect of service user satisfaction to auction results in directorate general of state asset management

Fajar Adriansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346608&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap hasil lelang pada Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DJKN Penelitian ini dibatasi pada lingkup pelayanan lelang yang dilakukan oleh DJKN Untuk menguji pengaruh tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap hasil lelang tersebut digunakan metode analisis regresi linier berganda dengan rentang waktu penelitian mulai dari tahun 2010 sampai dengan 2012 Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif atas tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap hasil lelang DJKN yang diukur dengan frekuensi pelaksanaan lelang baik pada periode saat ini maupun periode berikutnya Sedangkan terkait ukuran hasil lelang DJKN lainnya yaitu jumlah bea lelang hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh atas tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pencapaian jumlah bea lelang tersebut.

.....The purpose of this research is to analyze the effect of service user satisfaction level to auction results of Directorate General of State Asset Management DGSAM This research is restricted to auction services provided by DGSAM In order to test the effect of service user satisfaction level to auction results this research uses multiple linear regression analysis with research time range starts from 2010 until 2012 The results show a positive relationship between service user satisfaction level to DGSAM rsquo s auction results that operationalized with auction frequencies The positive relationship between those variables is not only showed in same periode but also in a periode after the service was given Otherwise related to the other measurement of DGSAM rsquo s auction results called auction fee the research does not show any relationship between service user satisfaction level and total auction fee