

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pusat unit pengolah kearsipan SKK Migas = User satisfaction to service quality at records center SKK Migas

Gamella Ekaputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368510&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Pusat Unit Pengolah Kearsipan SKK Migas. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey dan observasi. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan menggunakan metode Servqual. Hasil penelitian menyatakan 74% dari responden menyatakan kurang puas, 10% dari responden menyatakan memuaskan, dan 16% dari responden merasa sangat memuaskan. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Pusat Unit Pengolah Kearsipan masih kurang memuaskan. Dimensi kehandalan adalah dimensi yang memiliki nilai kepuasan paling rendah dibandingkan empat dimensi kualitas layanan lainnya. Sehingga, dimensi kehandalan dijadikan sebagai prioritas utama untuk segera diperbaiki. Melalui metode Servqual dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna dan unsur-unsur layanan yang memberikan kepuasan kepada pengguna. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk perbaikan unsur-unsur layanan yang memiliki nilai kepuasan yang rendah.

ABSTRACT

The focus of this study is employee satisfaction to service quality at records center SKK Migas. This study is a quantitative study with survey method and observation. Employee satisfaction measurement is done using Servqual Method. The result of this study stated 74% of respondents felt less satisfied, 10% of respondents felt satisfied, and 16% of respondents felt very satisfied. Reliability is the dimensions that has the lowest satisfaction scores compared to the other four dimensions of service quality. Thus, this reliability serve as the top priority to be remedied. 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.