

# Evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Miriam Budiardjo Resource Center Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia = The evaluation of users satisfaction with the quality of services Miriam Budiardjo Resource Center Faculty of Social and Political Science Universitas Indonesia

Haznam Fahriza Widhiansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494642&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Miriam Budiardjo Resource Center (MBRC) FISIP UI. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FISIP dan FIA UI yang pernah atau sering menggunakan layanan MBRC. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penarikan sampel secara purposive dengan kriteria responden yang telah disebutkan. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Pertanyaan pokok dalam kuesioner diadopsi dari metode LibQual+TM yang memiliki 4 dimensi dan 21 indikator kualitas layanan MBRC. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan jawaban. Adapun metode analisis yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif, Importance Performance Analysis (IPA), dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP). Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam rangka upaya peningkatan kualitas layanan MBRC secara berkala dan selalu berorientasi kepada pengguna. Hasil pembahasan penelitian ini menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) sebesar 51,03% yang mengindikasikan bahwa responden cukup puas terhadap pelayanan MBRC. Hasil diagram IPA menunjukkan bahwa kebanyakan indikator masuk ke dalam kuadran III yang berarti MBRC perlu memperhatikan kembali kualitas layanannya karena yang masuk ke kuadran ini adalah indikator yang memiliki kinerja yang tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah.

<hr>

The focus of this study discusses the level of satisfaction from users of the quality of Miriam Budiardjo Resource Center (MBRC) FISIP UI services. The population in this study was FISIP and FIA UI students who had or often used MBRC services. The sampling method used in this study is a purposive sampling method with the criteria of the respondents mentioned. The instrument in this study used a questionnaire. The main questions in the questionnaire were adapted from the LibQual + TM method which has 4 dimensions and 21 MBRC service quality indicators. The questionnaire uses a Likert scale with 5 answer choices. The analytical methods used include descriptive statistical analysis, Importance Performance Analysis (IPA), and User Satisfaction Index (IKP). The usefulness of this research is expected to be a reference in order to improve the quality of MBRC services on a regular basis and always be user-oriented. The results of the discussion of this study resulted in the value of the User Satisfaction Index (IKP) of 51.03% which indicated that respondents were quite satisfied with the service of MBRC. The IPA diagram results show that most indicators fall into quadrant III, which means that MBRC needs to pay attention to the quality of its services because those who enter this quadrant are indicators that have not too special performance with a relatively low level of satisfaction.