

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PEMOHON INFORMASI PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI
DAN DOKUMENTASI (PPID) UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Anadals

Oleh :

**Meliza Susanti
1310861017**

Pembimbing :

**Yesi Puspita, Sos., M.Si.
Novi Elian, S.P., M.Si.**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2020

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON
INFORMASI PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI (PPID) UNIVERSITAS ANDALAS

Oleh :

Meliza Susanti

1310861017

Pembimbing :

Yesi Puspita, S.Sos., M.Si

Novi Elian, S.P., M.Si

Kebutuhan untuk memperoleh informasi pada saat ini merupakan hal yang penting bagi semua kalangan, terutama pada masyarakat umum dan Civitas akademika Universitas Andalas yang membutuhkan informasi lebih mengenai apa saja permasalahan dan informasi-informasi penting yang ada di Universitas Andalas, kebutuhan informasi tersebut berupa Informasi ataupun Dokumentasi yang bisa diperoleh dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Andalas. Penelitian ini memiliki empat tujuan. Pertama, Mengetahui Karakteristik Pemohon Informasi. Kedua, Mengetahui Kualitas Layanan PPID Universitas Andalas. Ketiga, Mengetahui Tingkat Kepuasan pada Layanan PPID Universitas Andalas. Keempat, Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon Informasi PPID Universitas Andalas.

Jenis penelitian ini adalah Penelitian korelasional menggunakan metode penelitian Deskriptif Korelasional dengan pendekatan Kuantitatif. Penelitian menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuisioner dan wawancara singkat pada objek penelitian sebanyak 100 responden merupakan pemohon informasi yang pernah mengajukan Pemohonan informasi ke PPID Universitas Andalas. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan metode *probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teori yang di gunakan adalah Teori Pelayanan dan Teori Kepuasan digunakan untuk menganalisis penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan data apa adanya yang di kumpulkan dari responden dengan pengujian Uji regresi linier berganda untuk mencari seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemohon informasi pada layanan PPID Universitas Andalas.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas layanan PPID dapat diukur dari lima dimensi Kualitas pelayanan yaitu *tangible* / fasilitas fisik, *reliability* /kehandalan, *responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan kepastian, dan *emphaty* / empati, dengan kriteria baik. Tingkat Kepuasan dengan angka 82,1 yang berada pada 80%-89,99% dengan kriteria baik. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon Informasi PPID Universitas Andalas dapat di lihat dari Sub Variabel *tangible* / fasilitas fisik, *reliability* /kehandalan, *responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan kepastian, dan *emphaty* / empati menggambarkan adanya pengaruh yang signifikan antara sub variabel terhadap kepuasan pemohon informasi.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Layanan, Kepuasan, PPID

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON INFORMASI PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) UNIVERSITAS ANDALAS

By:

Meliza Susanti
1310861017

Advisor:

Yesi Puspita, S.Sos . , M.Si.

Novi Elian, SP, M.Si.

The need to obtain information at this time is important for all people, especially the general public and academics of Andalas University who need more information about any problems and important information that exists at Andalas University, the information needs are in the form of Information or Documentation that can be obtained from the Andalas Information and Documentation Management Officer (PPID). This study has four objectives. First, Knowing the Characteristics of Information Applicants . Second, Knowing the Quality of Andalas University PPID Services . Third, Knowing the Satisfaction Level at Andalas University PPID Service . Fourth, Knowing the Effect of Service Quality on Satisfaction of Applicants for Information on PPID of Andalas University .

The type of this research is correlational research using descriptive correlational research method with quantitative approach. The study used survey method by spreading questionnaire and a brief interview on the object penelitian of 100 respondents were applicants Applicant information yet submitted an update to PPID Andalas University. The sampling technique is based on probability sampling methods with purposive sampling technique . The theory used is Service Theory and Satisfaction Theory used to analyze research. Analysis of the data used is descriptive analysis that aims to describe the state of the data as it is collected from respondents with several tests from multiple linear regression tests models to find out how big the influence of service quality on satisfaction of information applicants on services PPID Andalas University .

The results of the study The quality of PPID services can be measured from five dimensions of service quality, namely tangible / physical facilities, reliability / reliability, responsiveness / assurance , assurance / assurance, and empathy / empathy . with good criteria .Satisfaction Level with the number 82.1 which is at 80% -89.99% with good criteria . Quality of Service Satisfaction Information Applicant PPID Andalas University can be seen from the Sub Variable tangible / physical facilities, reliability / reliability, responsiveness / responsiveness, assurance / assurance, and empathy / empathy illustrates the significant influence of the sub-variables to the satisfaction of the applicant information.

Keyword : Influence, Service Quality, Satisfaction