



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PUSAT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYARIF
HIDAYATULLAH**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA 2022**

ABSTRACTION

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE, COMPETENCE AND FACILITIES ON USER SATISFACTION AT THE SYARIF HIDAYATULLAH STATE ISLAMIC UNIVERSITY (UIN) LIBRARY CENTER

By : Ilyas Rikas Putra

User satisfaction is an important topic because it can present information that can be used by an organization to evaluate its final position. This study aims to determine the effect of organizational culture, competence and facilities on user satisfaction at the library center of the Syarif Hidayatullah State Islamic University (UIN) ". The method used in this study is quantitative research using survey research methods. The quantitative research used in this study is associative with the aim of knowing the relationship between two or more variables, so as to explain and control a symptom.

The results of this study can be concluded that simultaneously organizational culture, competence, and facilities have a significant effect on user satisfaction at the UIN Syarif Hidayatullah Library Center. Overall organizational culture and facilities have a significant influence on user satisfaction at the UIN Syarif Hidayatullah Library Center, only competence that as a whole has no influence on user satisfaction at the UIN Syarif Hidayatullah Library Center.

Keywords: User Satisfaction, Organizational Culture, Competence, Facilities, Library

ABSTRAKSI

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PUSAT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYARIF HIDAYATULLAH

Oleh: Ilyas Rikas Putra

Kepuasan pengguna merupakan topik yang penting dikarenakan dapat menyajikan informasi yang bisa dipakai oleh suatu organisasi guna mengevaluasi posisi terakhirnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, kompetensi dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna di pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survei. Penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini bersifat asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, sehingga dapat menjelaskan dan mengontrol suatu gejala.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah. Secara parsial budaya organisasi dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, hanya kompetensi yang secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Budaya Organisasi, Kompetensi, Fasilitas, Perpustakaan