

Maria Goretti Indra Ayu Artiningrum (2007). **Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Perusahaan Pengguna Jasa Layanan Psikologi**. Skripsi Sarjana Strata-1. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan harus menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan, khususnya dalam bidang jasa. PKLP (Pusat Konsultasi dan Layanan Psikologi) merupakan jasa layanan psikologi dalam naungan Fakultas Psikologi Universitas Surabaya. Sejak tahun 1983 sampai sekarang PKLP belum pernah mengadakan penelitian sejauhmana tingkat kepuasan klien PKLP.

Subyek penelitian ini adalah klien yang pernah menggunakan jasa layanan psikologi tahun 2004-2006 di PKLP dan merasakan layanan yang diberikan oleh PKLP. Jumlah peserta tes sebanyak 40 orang dan subyek HRD sebanyak 15 orang. Pengambilan data penelitian ini dengan menggunakan angket tertutup dan angket terbuka untuk menggali tingkat kepuasan dalam menggunakan jasa layanan di PKLP.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa yang menimbulkan kepuasan bagi peserta tes adalah ruang tes bersih, ruang tes ada Ac, diberi snack, toilet bersih dan tester cepat tanggap ketika peserta tes menanyakan sesuatu. Yang menimbulkan ketidakpuasan adalah tempat wawancara terlalu berdekatan, pelayanan lebih ditingkatkan, waktu menunggu wawancara terlalu lama, istirahat terlalu singkat saat tes, pewawancara terlalu cepat memebrikan pertanyaan dan tester terlalu kaku. Yang menimbulkan kepuasan bagi HRD adalah *pertama*, penggunaan bahasa dalam hasil laporan pemeriksaan yang mudah untuk dipahami sehingga tidak terjadi kesalahan dalam mempersepsikannya. *Kedua*, hasil yang akurat dalam laporan pemeriksaan karena hasil ini akan dipergunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan dijadikan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan. *Ketiga*, pelayanan yang memuaskan dari pihak PKLP mulai dari karyawan, psikolog dan tester. Yang menimbulkan ketidakpuasan adalah hasil laporan pemeriksaan harus menunggu selama seminggu, hasil laporan pemeriksaan sering diterima melebihi jadwal waktu yang telah ditentukan dan tidak ada *follow up* dari psikolog yang bersangkutan berkaitan dengan hasil laporan pemeriksaan yang telah diberikan.

Saran yang utama diberikan pada pihak PKLP yaitu : ada *follow up* dari psikolog untuk menanyakan langsung pada klien mengenai kesesuaian hasil laporan pemeriksaan dan ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan pengiriman hasil laporan pemeriksaan sehingga sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Kata Kunci : *Kepuasan, Layanan Jasa Psikologi*.