



RINGKASAN LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN
PERPUSTAKAAN TUANKU BAINUN, UPSI
2014-2016

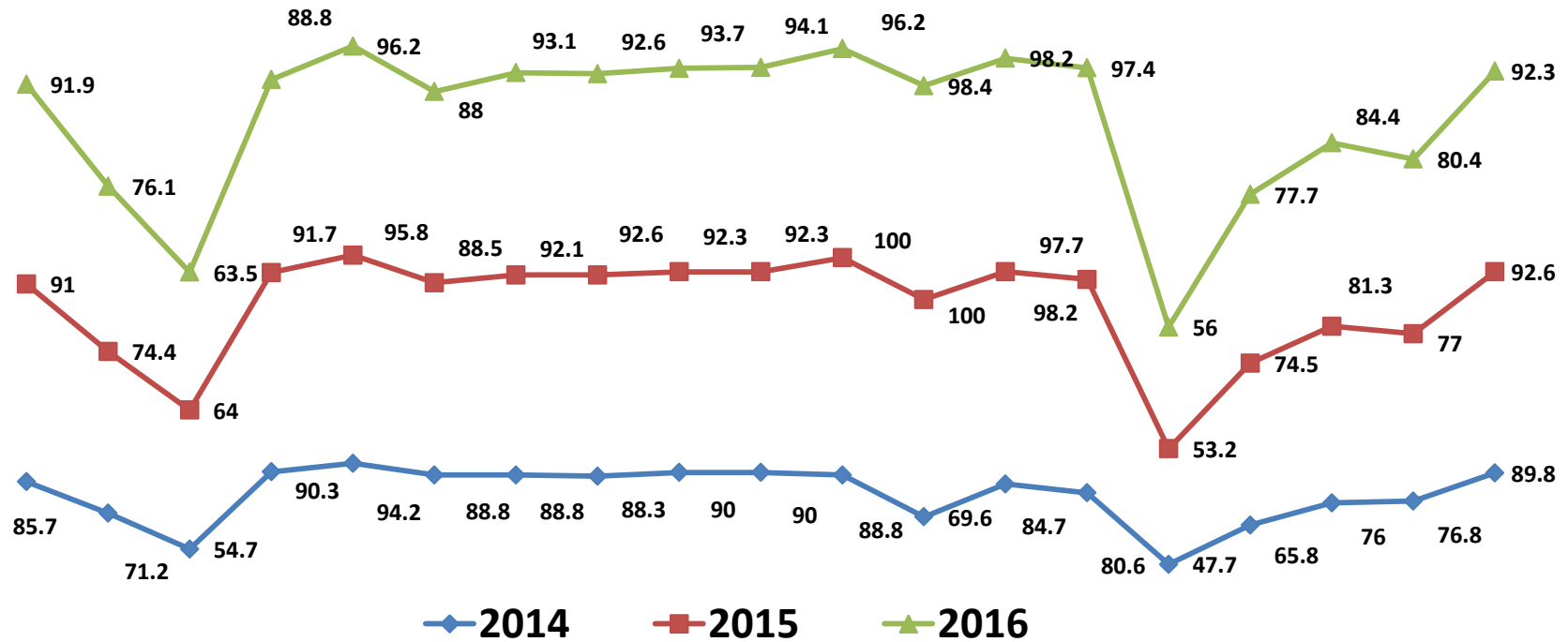


PENGENALAN

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh Perpustakaan Tuanku Bainun yang menyasarkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan yang disediakan adalah sebanyak 80%.

Kajian ini melibatkan pelajar yang mengunjungi perpustakaan dan dipilih secara rawak mudah. Reka bentuk kajian ini merupakan kajian kes berbentuk tinjauan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. *Roasoft Sample Saiz Calculator* digunakan bagi menentukan saiz pensampelan. Borang kaji selidik digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan data kajian. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah peratus dengan menggunakan perisian Statistical Package For Social Science (SPSS).

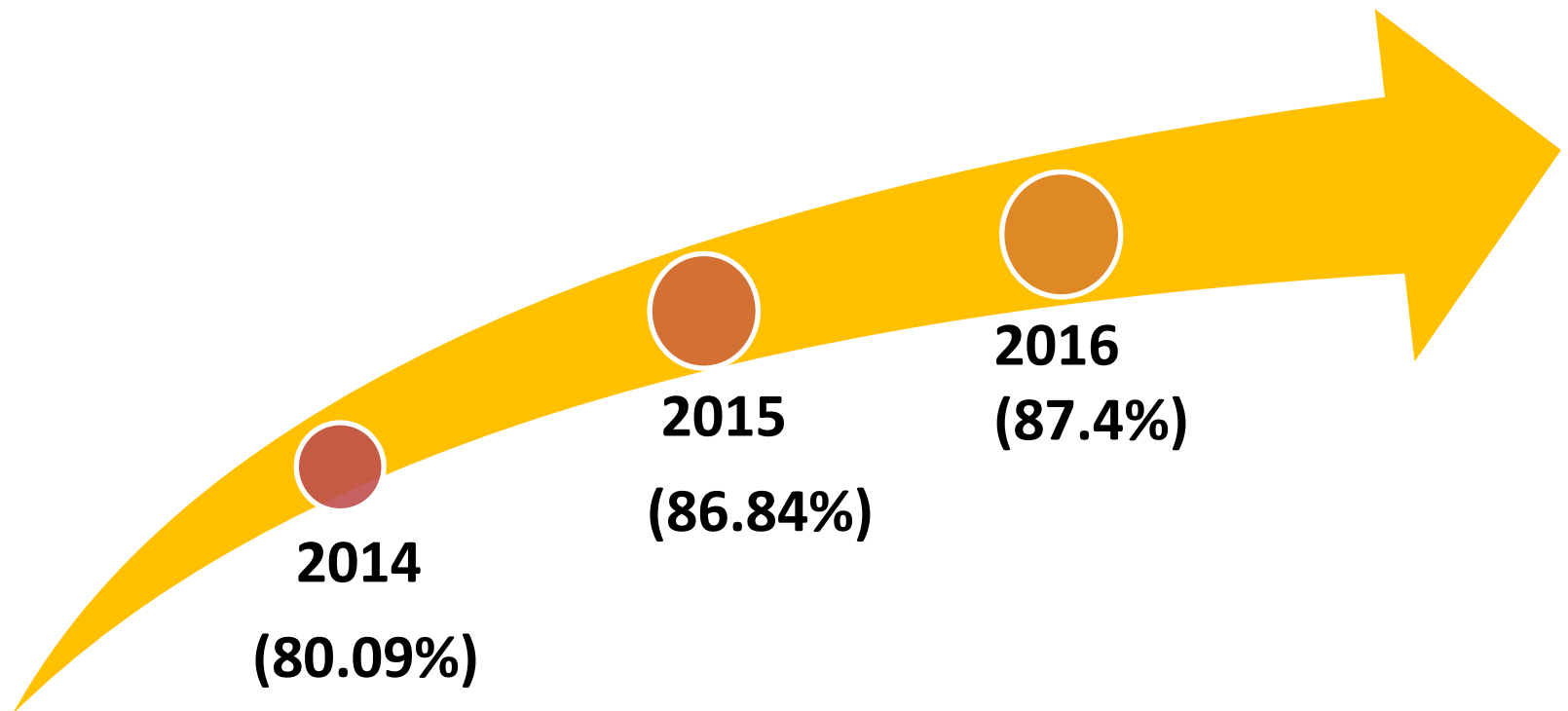
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN 2014-2016



◆ 2014 ■ 2015 ▲ 2016

RUMUSAN DAPATAN ANALISA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2014-2016

Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan yang dijalankan pada setiap tahun untuk tiga (3) tahun iaitu dari 2014 – 2016 menunjukkan peningkatan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang di sediakan oleh Perpustakaan Tuanku Bainun.



... Terima Kasih ...

