

RINGKASAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN 2017



TUJUAN

Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan, koleksi dan kakitangan Perpustakaan Tuanku Bainun bagi memastikan kepuasan pelanggan adalah optima dan memenuhi keperluan maklumat dan ilmu mereka.

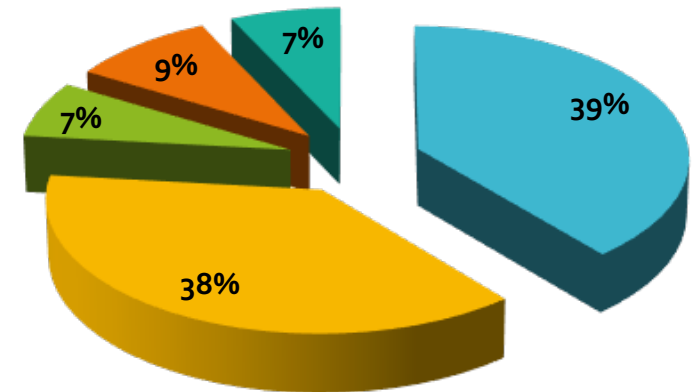
OBJEKTIF

- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan;
- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap koleksi perpustakaan;
- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan perpustakaan;
- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap profesionalisme kakitangan perpustakaan; dan
- ❑ mendapatkan maklum balas daripada pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan, koleksi dan kakitangan perpustakaan.

RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI

Kategori	Bilangan (Orang)	Peratus (%)
Pelajar Siswazah	226	39.0
Pelajar Prasiswazah	219	37.8
Pelajar Diploma	40	6.9
Kakitangan Akademik	54	9.3
Kakitangan Bukan Akademik	41	7.1
Total	580	100

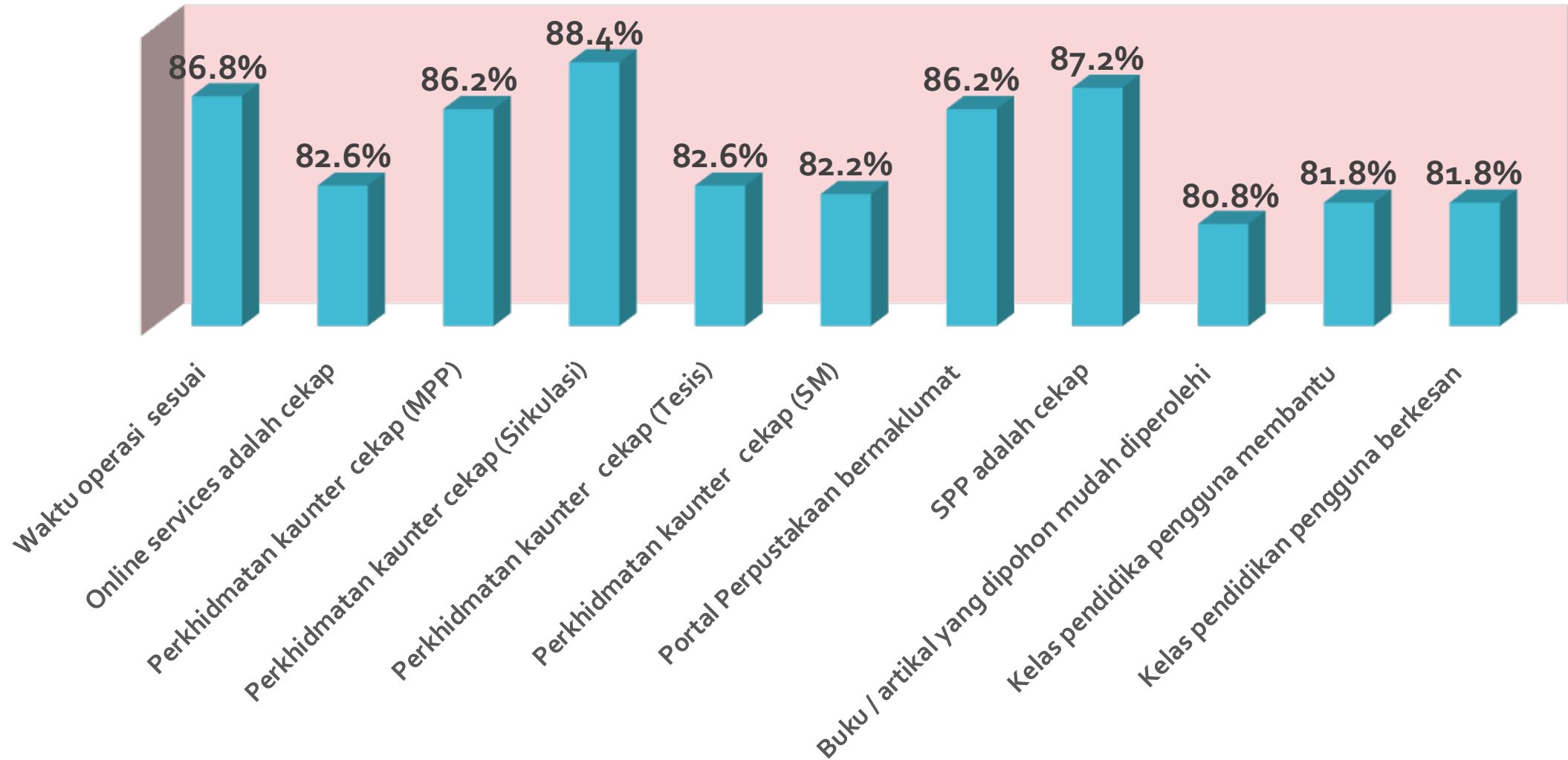
Kategori Responden



- Pelajar Siswazah
- Pelajar Prasiswazah
- Pelajar Diploma
- Kakitangan Akademik
- Kakitangan Bukan Akademik

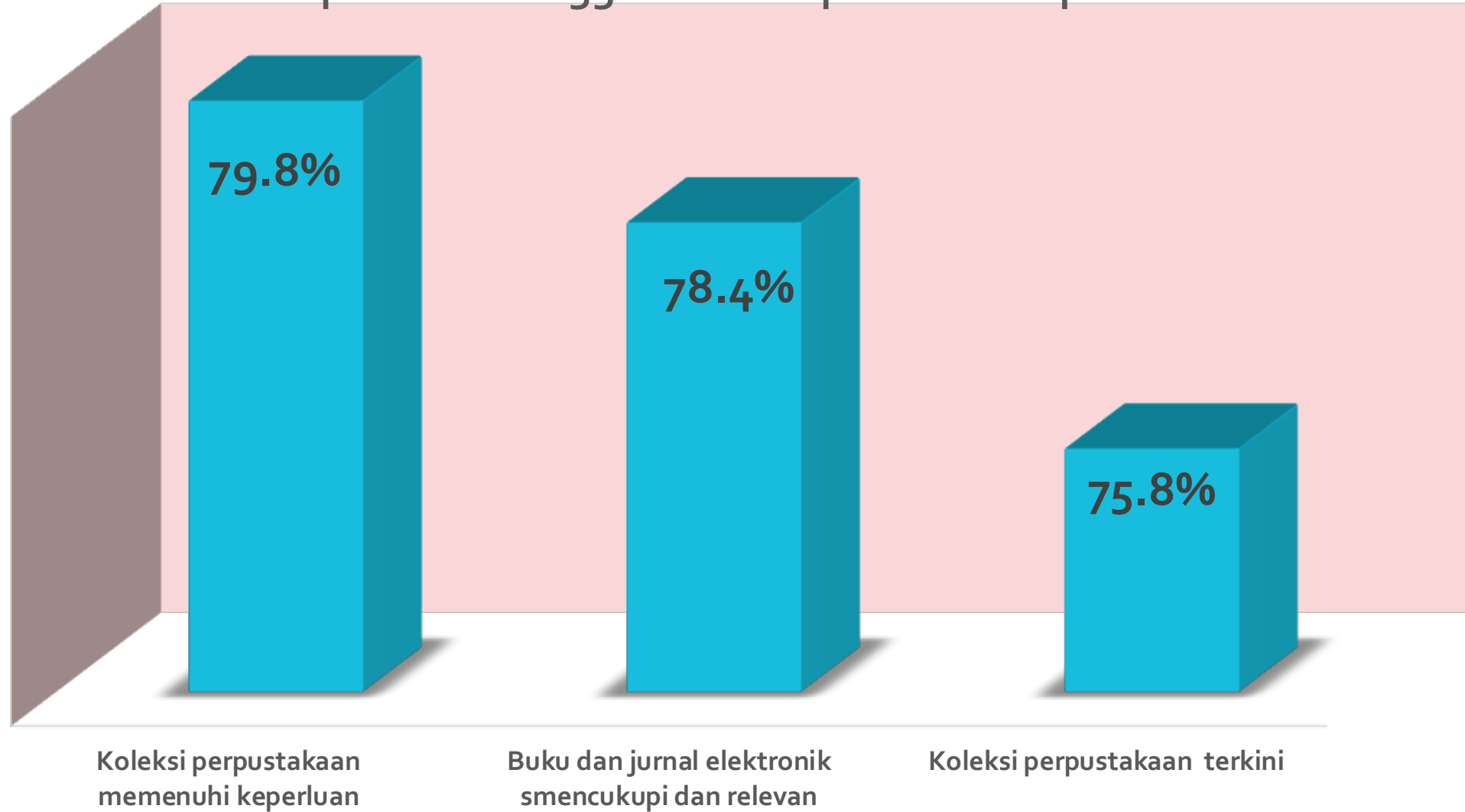
Mean 4.21

Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan



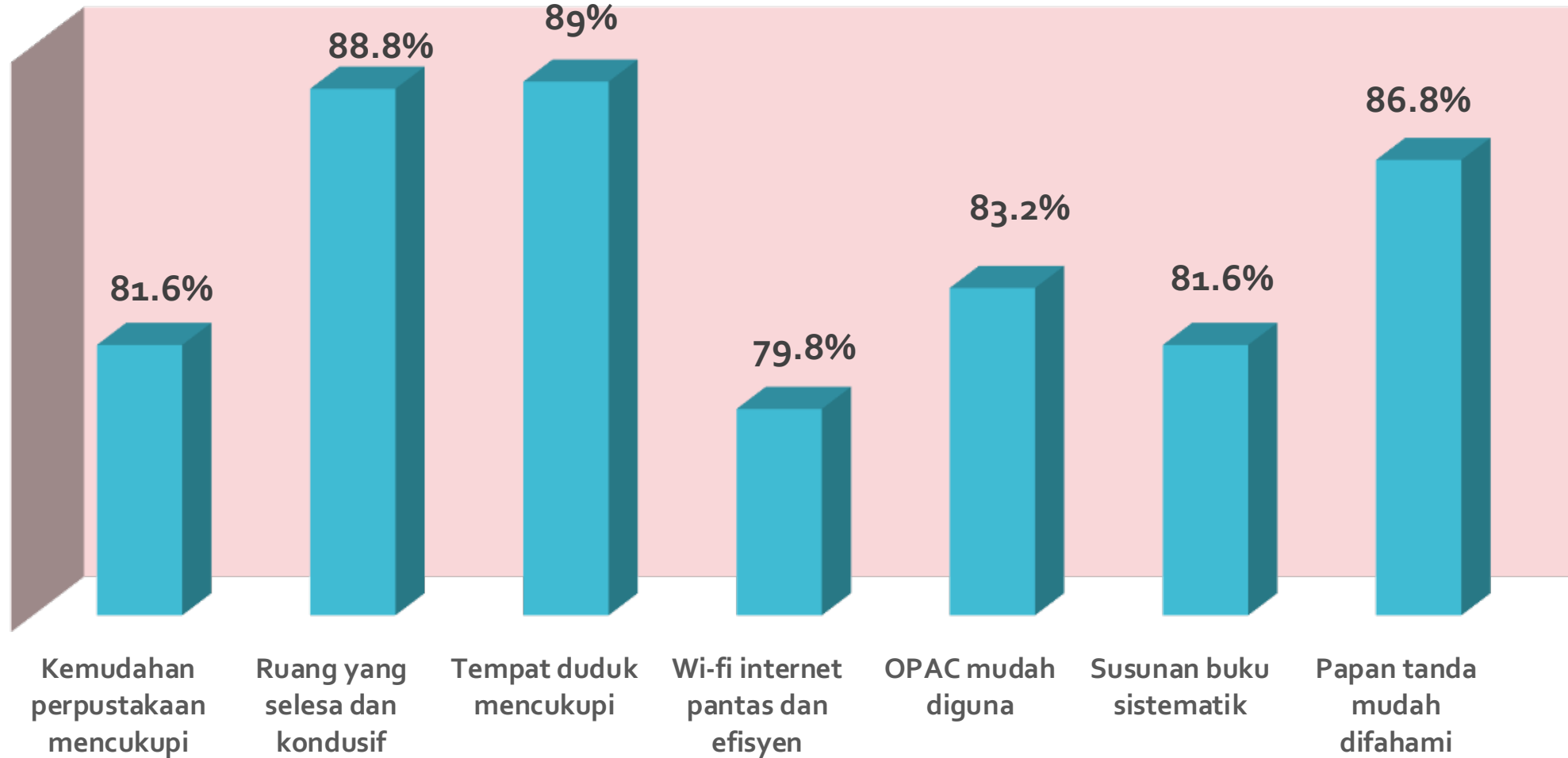
Kepuasan Pelanggan Terhadap Koleksi Perpustakaan

1000159

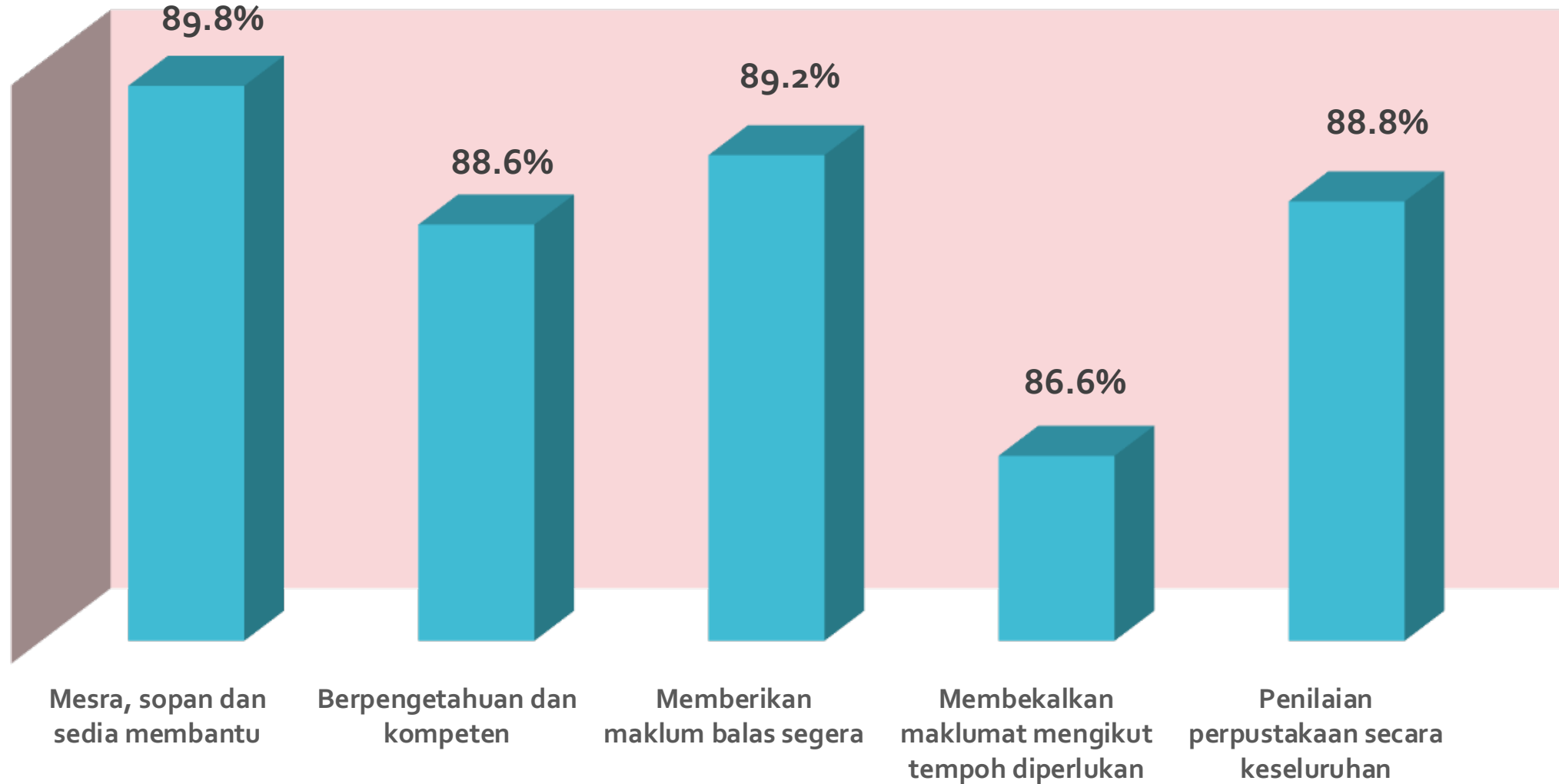


Mean 4.22

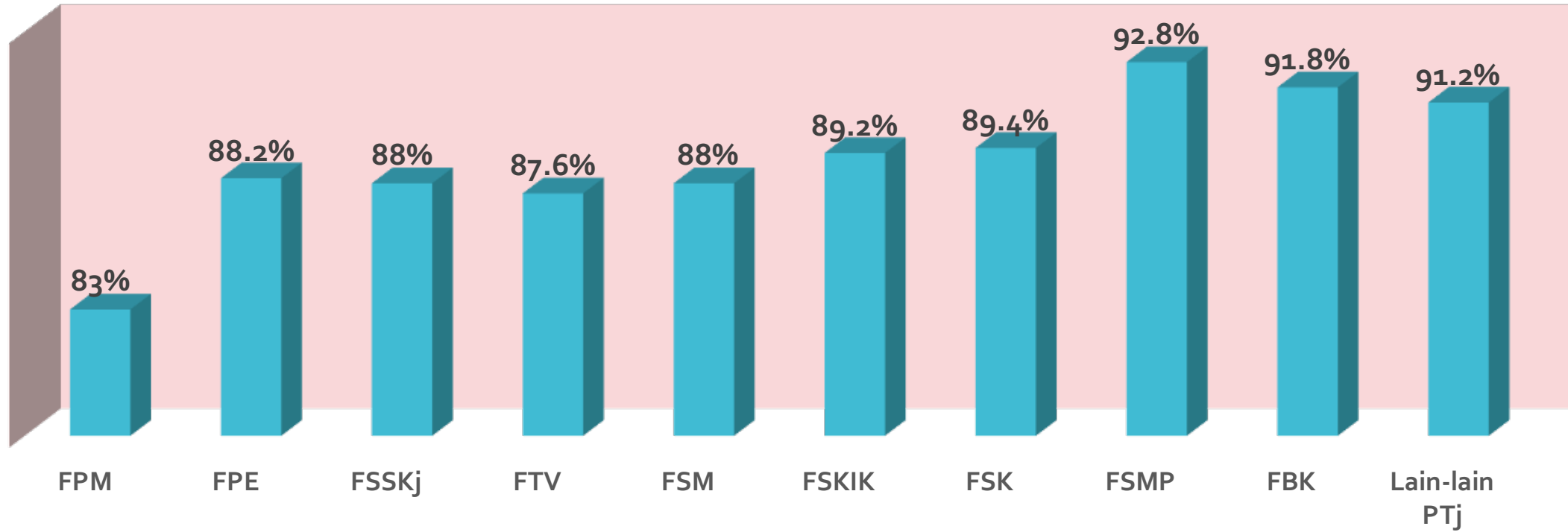
Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemudahan Perpustakaan



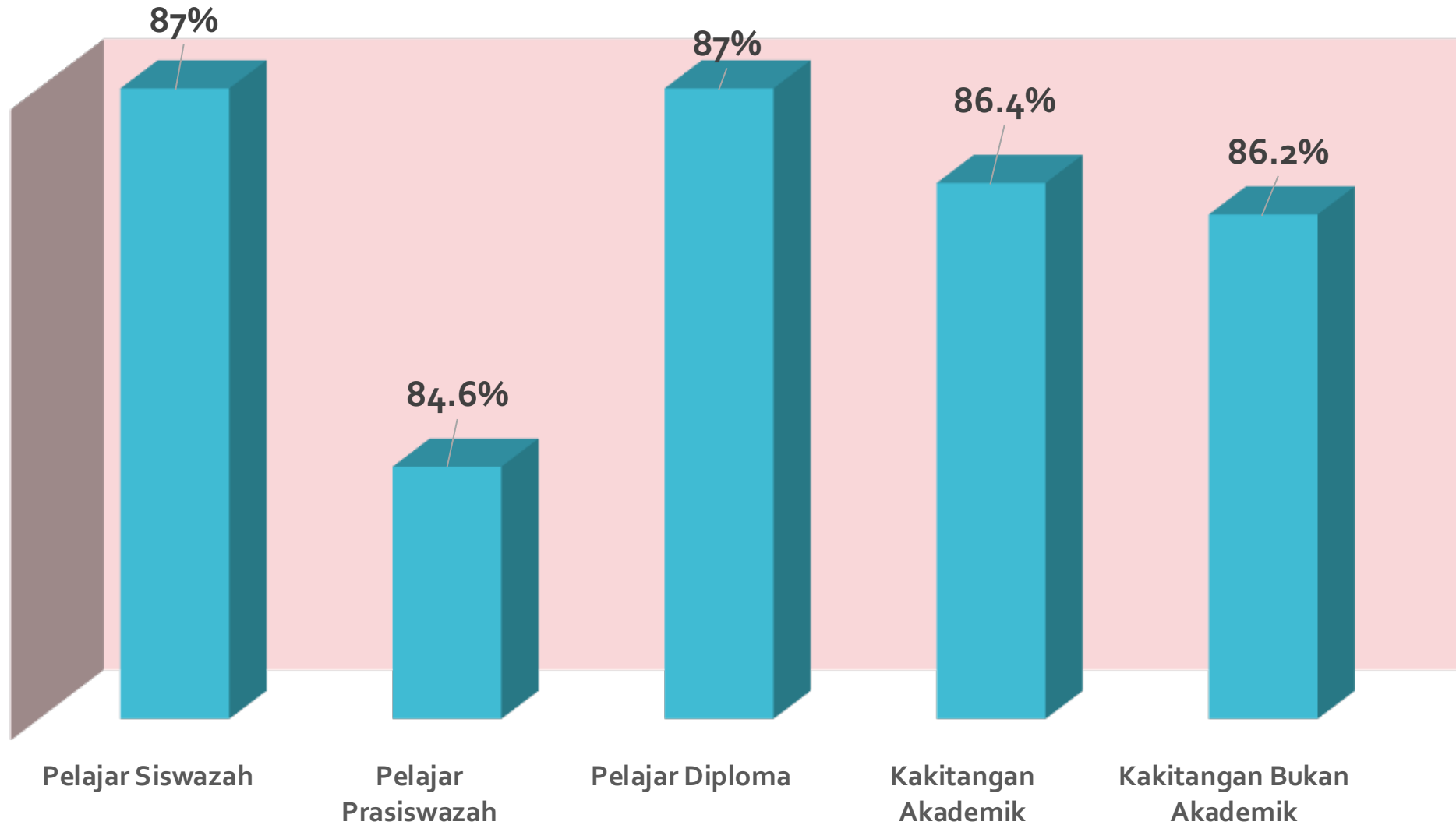
Kepuasan Pelanggan Terhadap Kakitangan Perpustakaan **Mean 4.43**



Kepuasan Pelanggan Mengikuti Fakultas



Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Responden



ANALISA KESELURUHAN

Berdasarkan keputusan analisis, **purata keseluruhan** untuk tahap kepuasan pelanggan perpustakaan terhadap perkhidmatan, koleksi, kemudahan & persekitaran dan kakitangan perpustakaan untuk tahun 2017 adalah pada skor *mean* 4.19 (83.8%) di mana ia berada di antara skala likert 'memuaskan' dan 'sangat memuaskan'.

PTB telah mencapai sasaran tahap kepuasan pelanggan perpustakaan untuk tahun 2017 seperti yang telah ditetapkan.