

RINGKASAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN 2018



TUJUAN

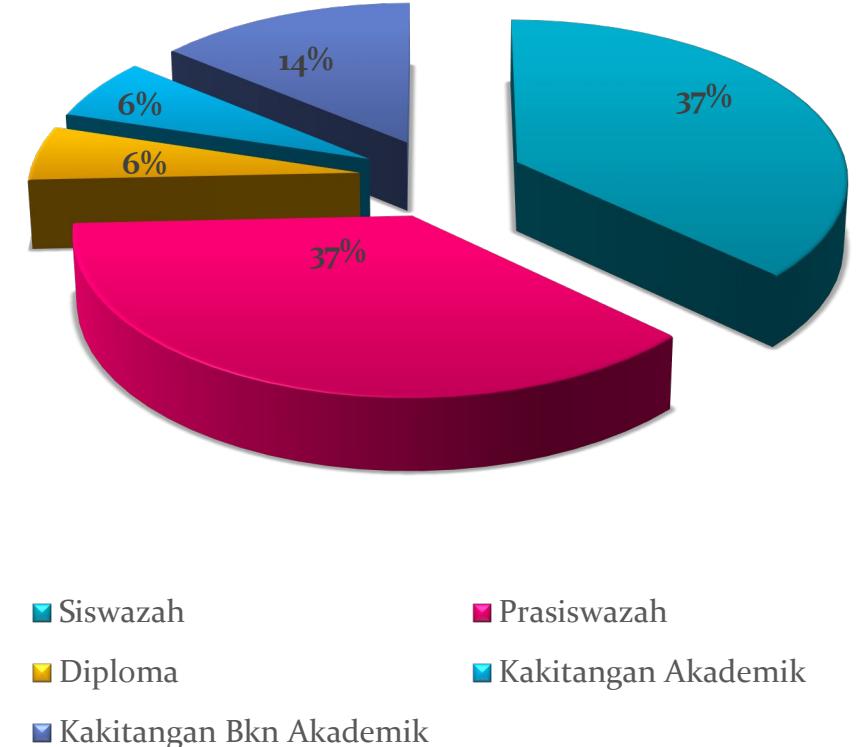
Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan, koleksi dan kakitangan Perpustakaan Tuanku Bainun bagi memastikan kepuasan pelanggan adalah optima dan memenuhi keperluan maklumat dan ilmu mereka.

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.

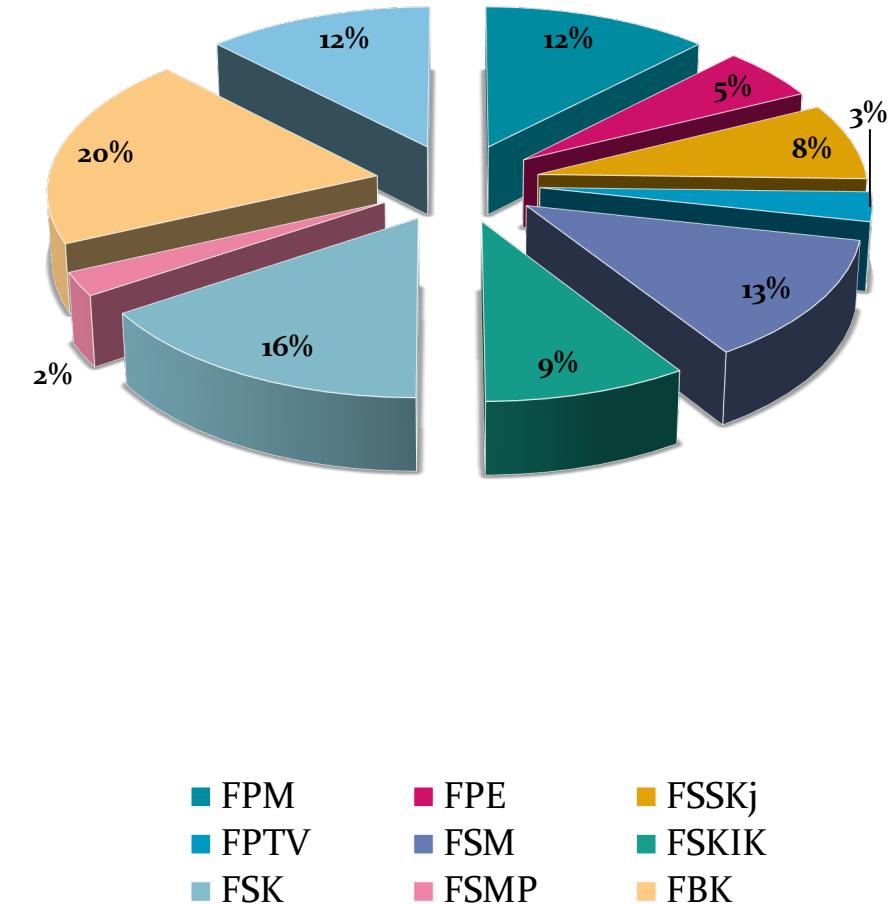
RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI

Kategori	Bilangan (Orang)	Peratus (%)
Pelajar Siswazah	275	37.0
Pelajar Prasiswazah	277	37.3
Pelajar Diploma	41	5.5
Kakitangan Akademik	46	6.2
Kakitangan Bukan Akademik	104	14.0
Total	743	100



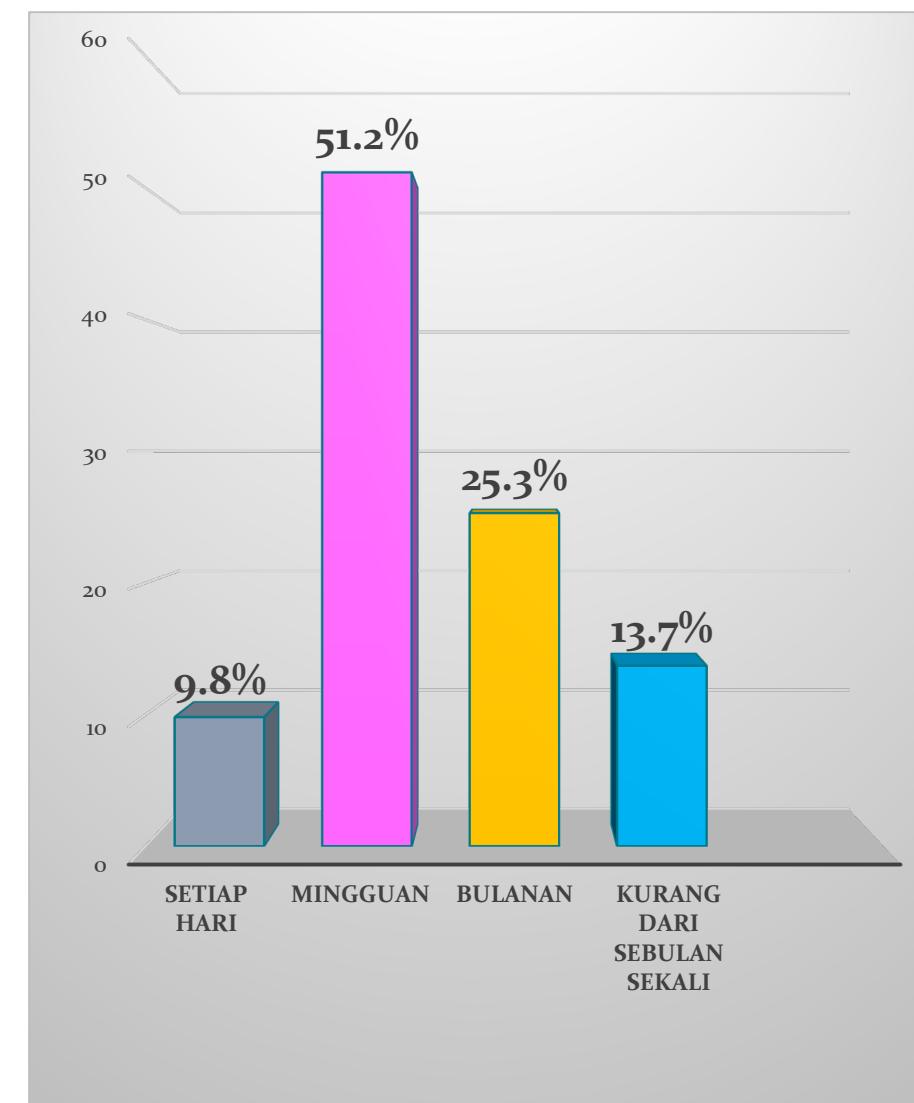
RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI

Fakulti	Bilangan	Peratus (%)
FPM	91	12.3
FPE	40	5.4
FSSKj	58	7.8
FTV	22	3
FSM	93	12.5
FSKIK	67	9
FSK	117	15.7
FSMP	18	2.4
FBK	146	19.7
Lain-lain	91	12.2
Total	743	100



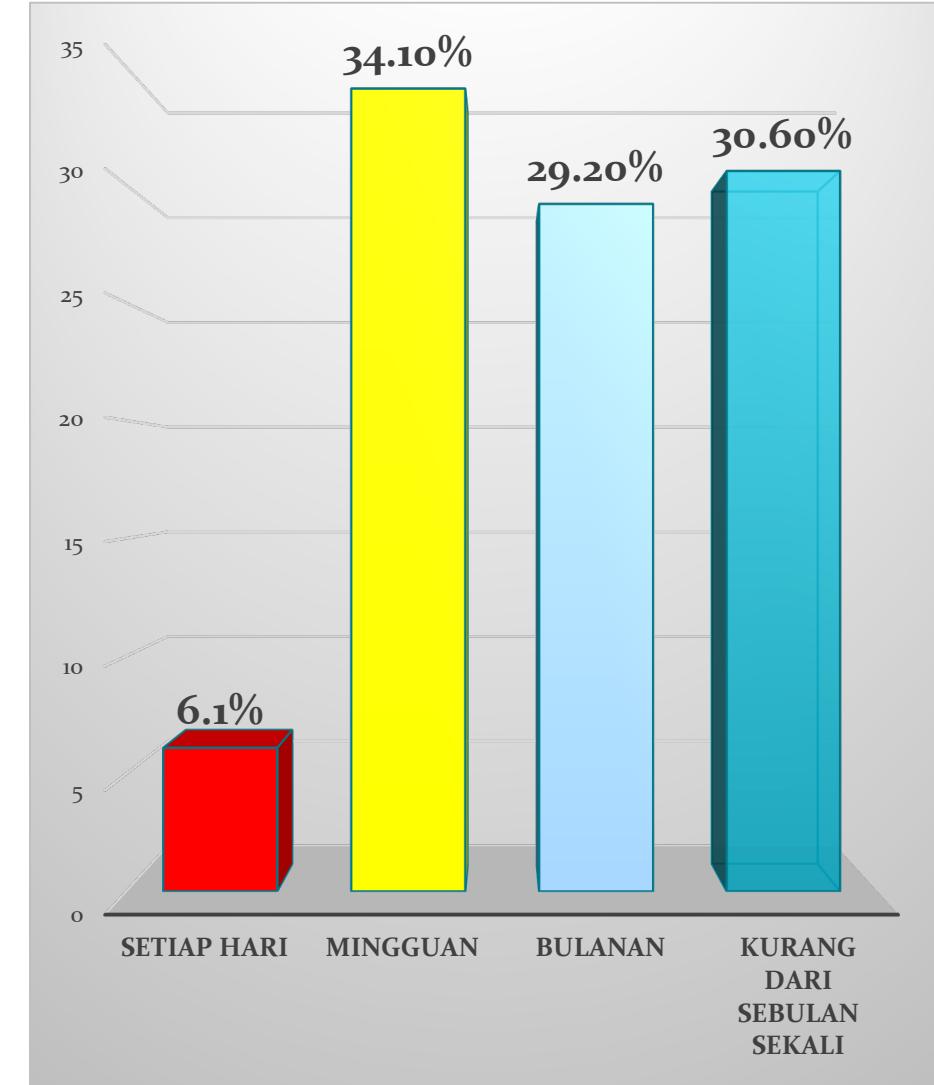
KEKERAPAN MENGUNJUNGI PERPUSTAKAAN

Fakulti	Bilangan	Peratus (%)
Setiap hari	73	9.8
Mingguan	380	51.2
Bulanan	188	25.3
Kurang dari sebulan sekali	102	13.7
Total	743	100



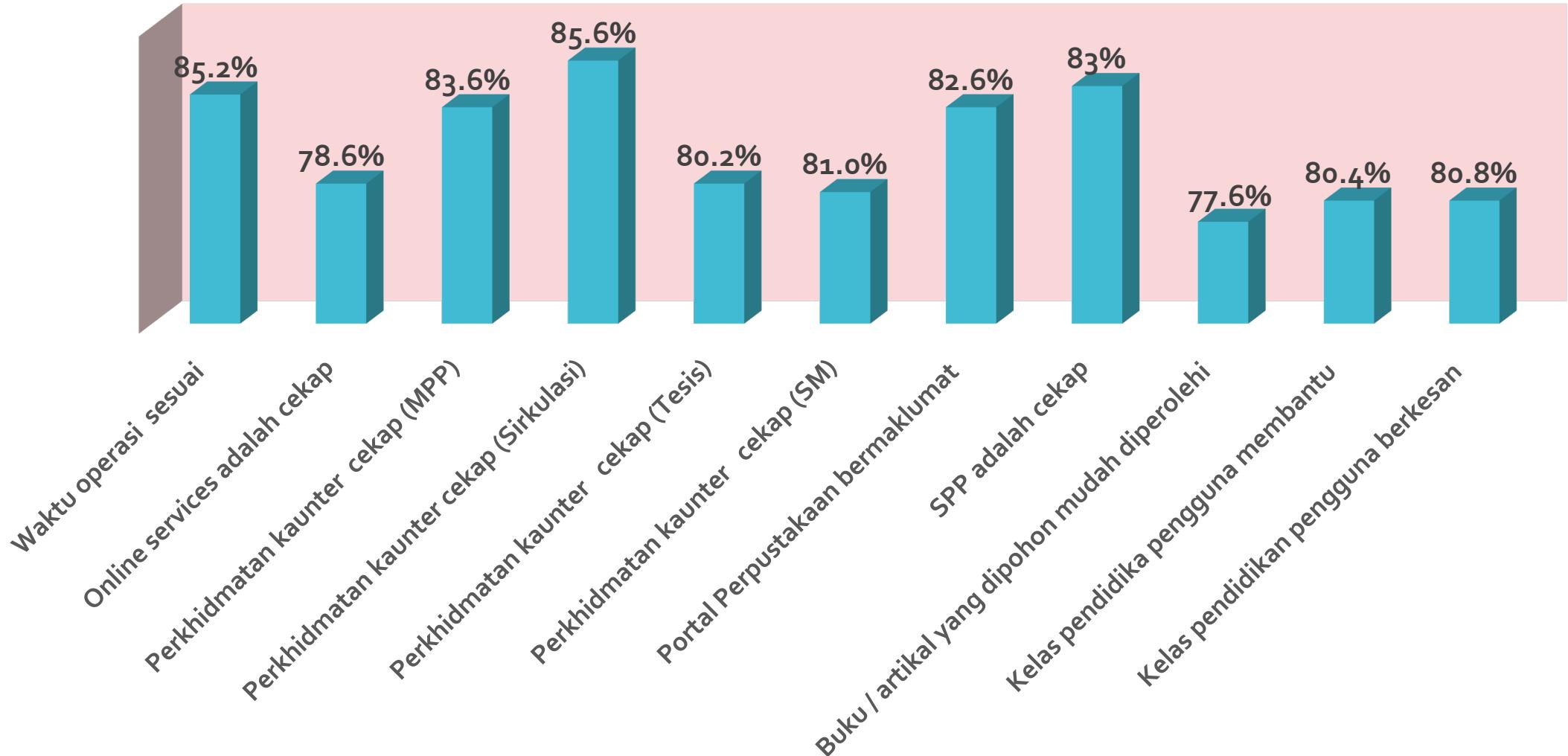
KEKERAPAN MENGUNJUNGI PORTAL PERPUSTAKAAN

Fakulti	Bilangan	Peratus (%)
Setiap hari	45	6.1
Mingguan	253	34.1
Bulanan	217	29.2
Kurang dari sebulan sekali	228	30.6
Total	743	100



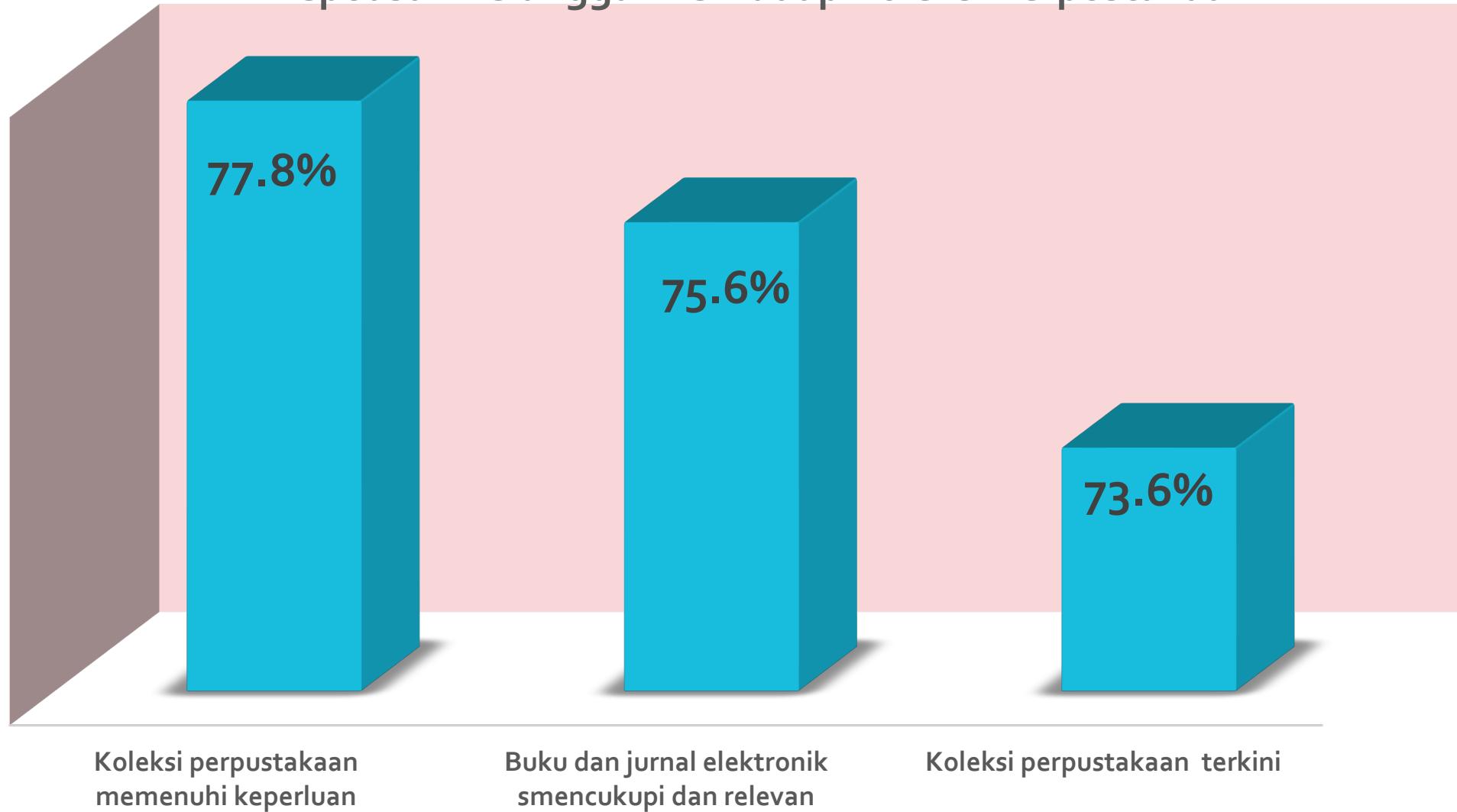
Mean 4.08

Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan



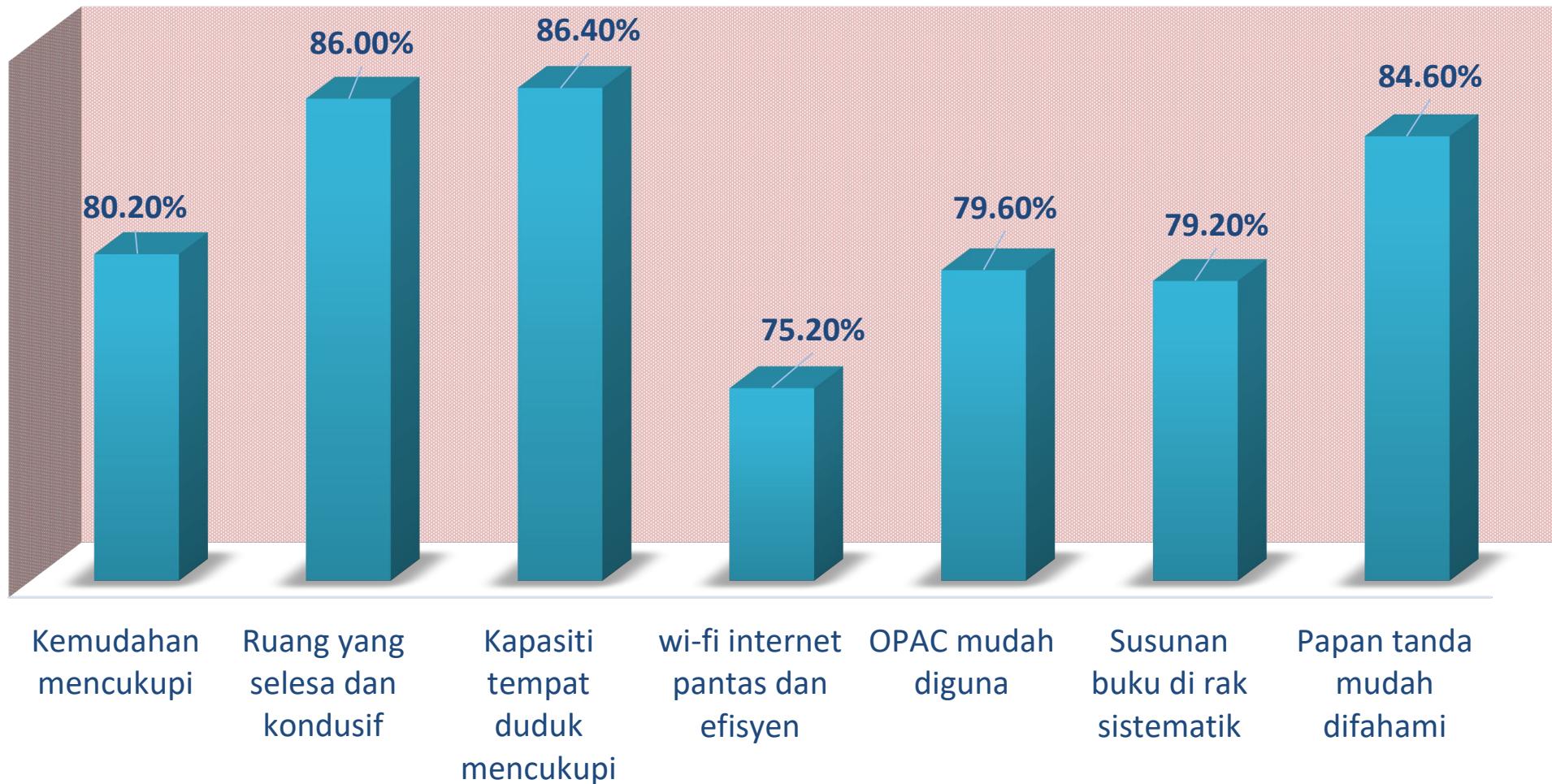
Mean 3.78

Kepuasan Pelanggan Terhadap Koleksi Perpustakaan



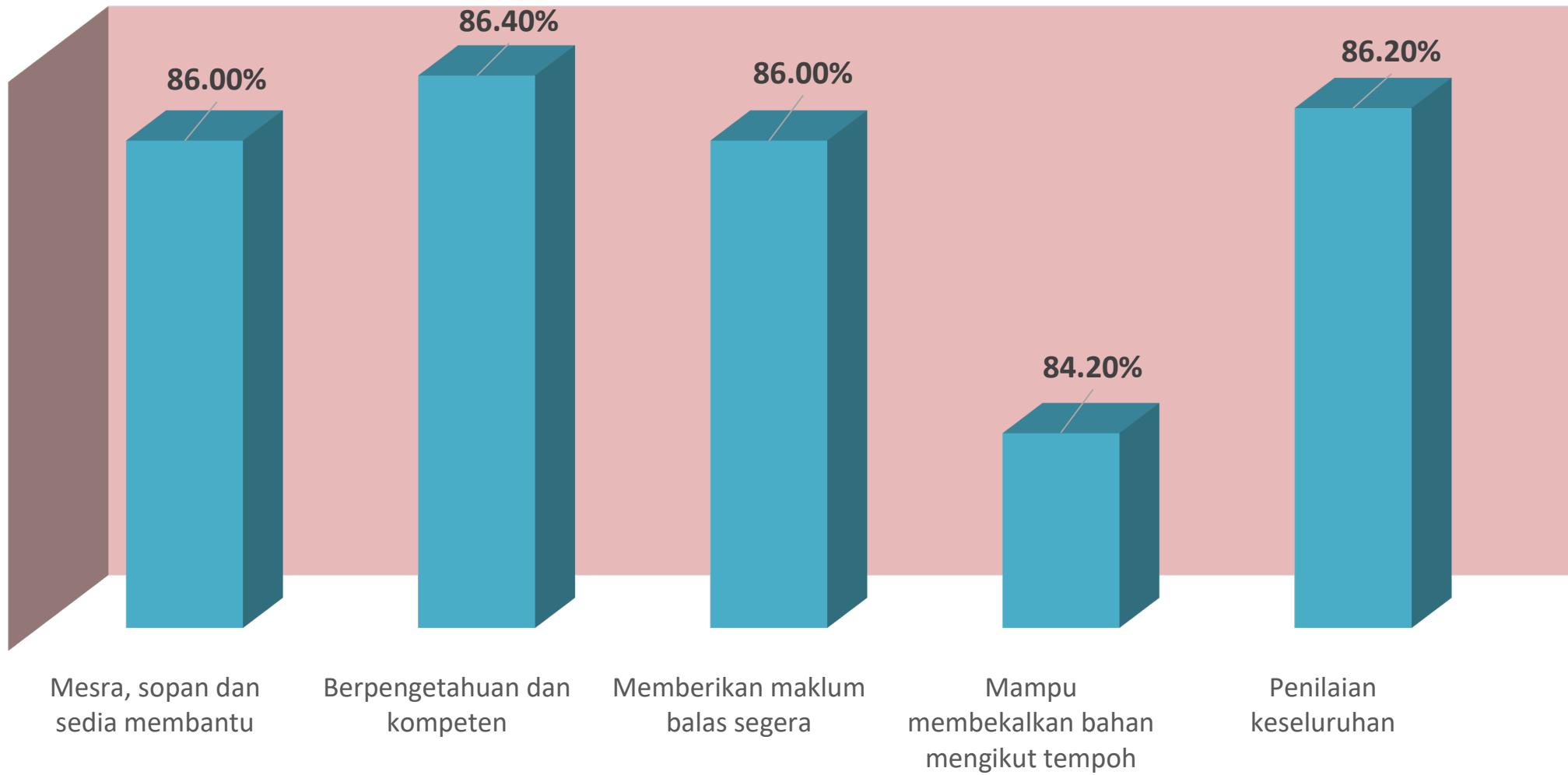
Mean 4.08

Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemudahan Perpustakaan

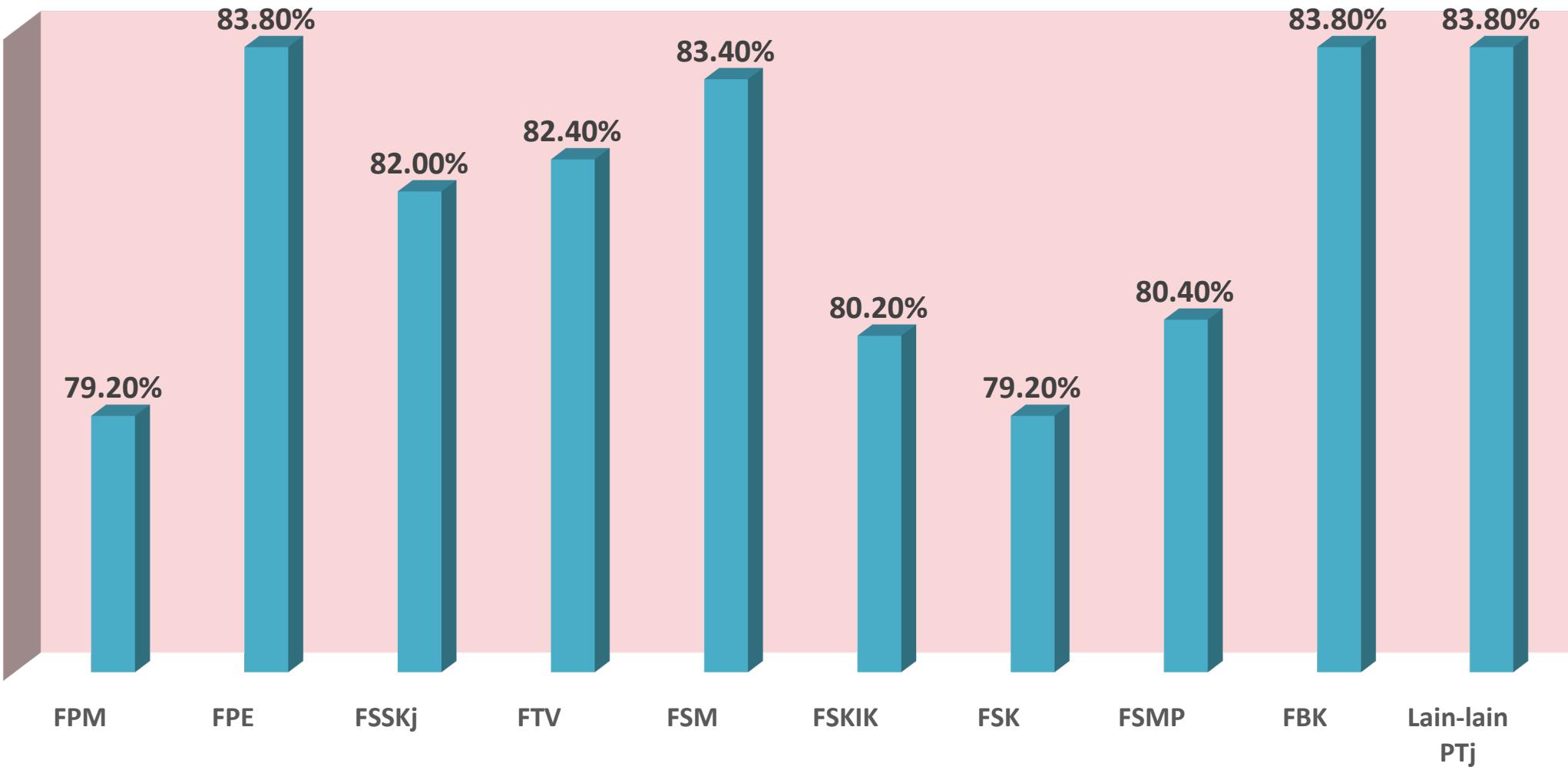


Mean 4.29

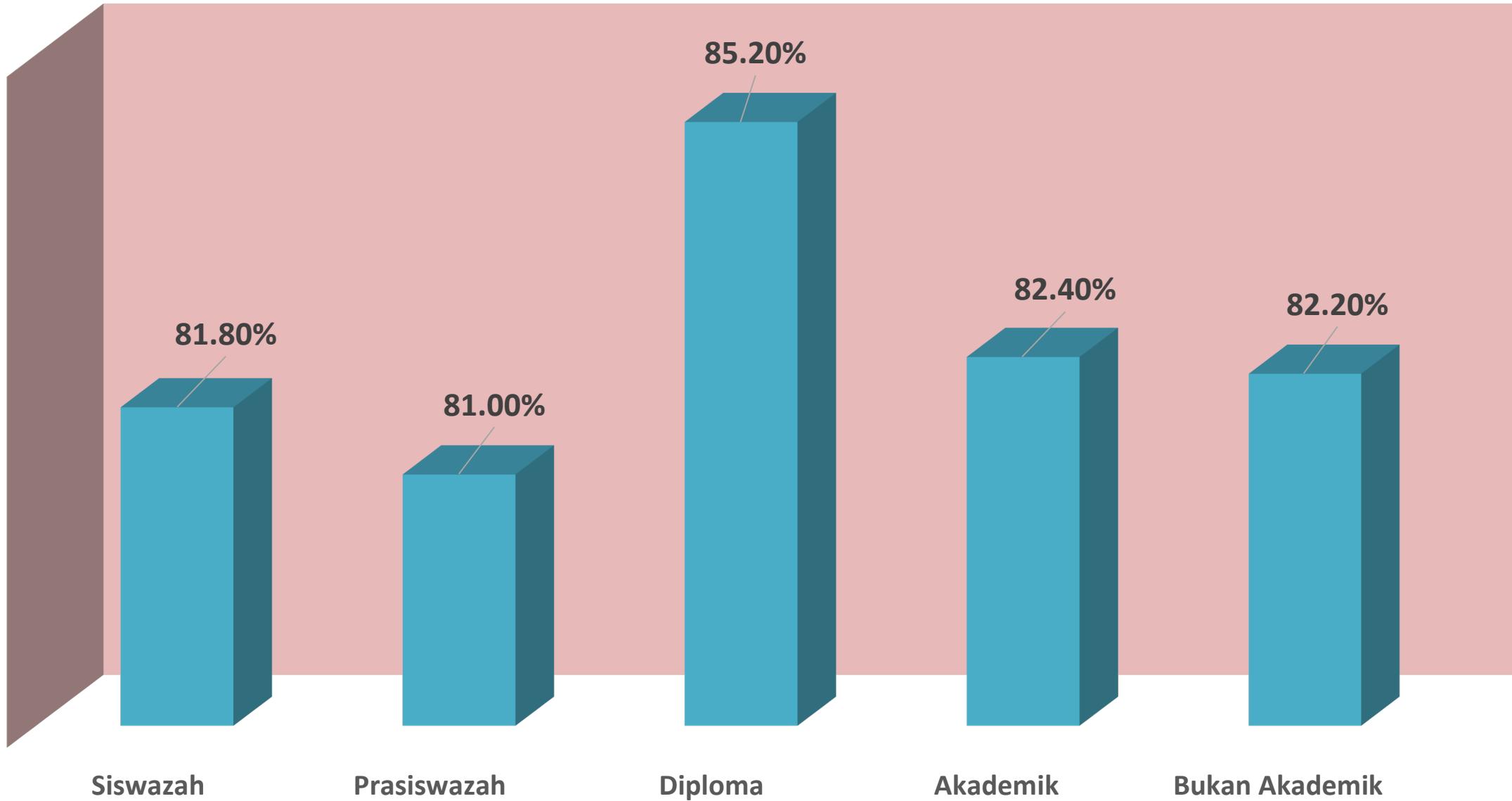
Kepuasan Pelanggan Terhadap Kakitangan Perpustakaan



KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT FAKULTI



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 2018 adalah pada skor ***mean 4.09 (81.8%)***.

Tahap kepuasan pelanggan terhadap koleksi masih di bawah tahap sasaran yang ditetapkan iaitu **75.6%**. Tahap kepuasan pelanggan terhadap kakitangan perpustakaan adalah **85.8%** manakala tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan adalah pada tahap **81.6%**.

PTB telah mencapai sasaran tahap kepuasan pelanggan perpustakaan untuk tahun 2018 seperti yang telah ditetapkan.