

**RINGKASAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN  
DALAM TALIAN PERPUSTAKAAN  
2022**

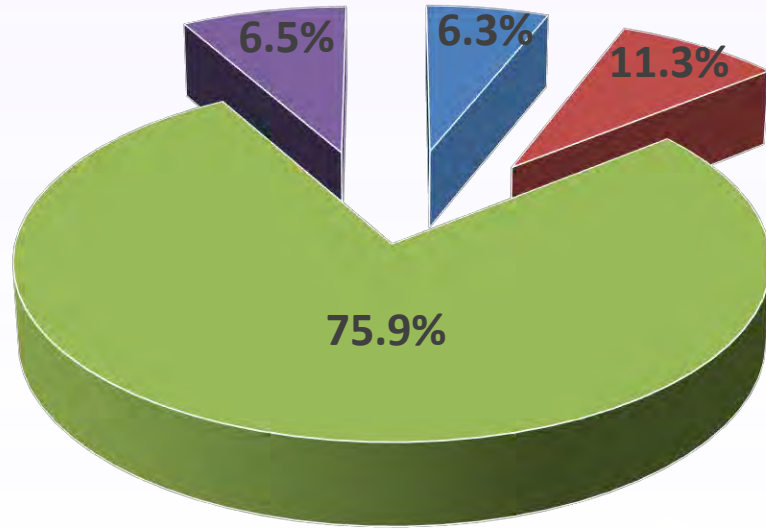


# TUJUAN



Untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dalam talian Perpustakaan Tuanku Bainun bagi memastikan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dalam talian adalah optima dan memenuhi keperluan maklumat dan ilmu mereka.

# RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI

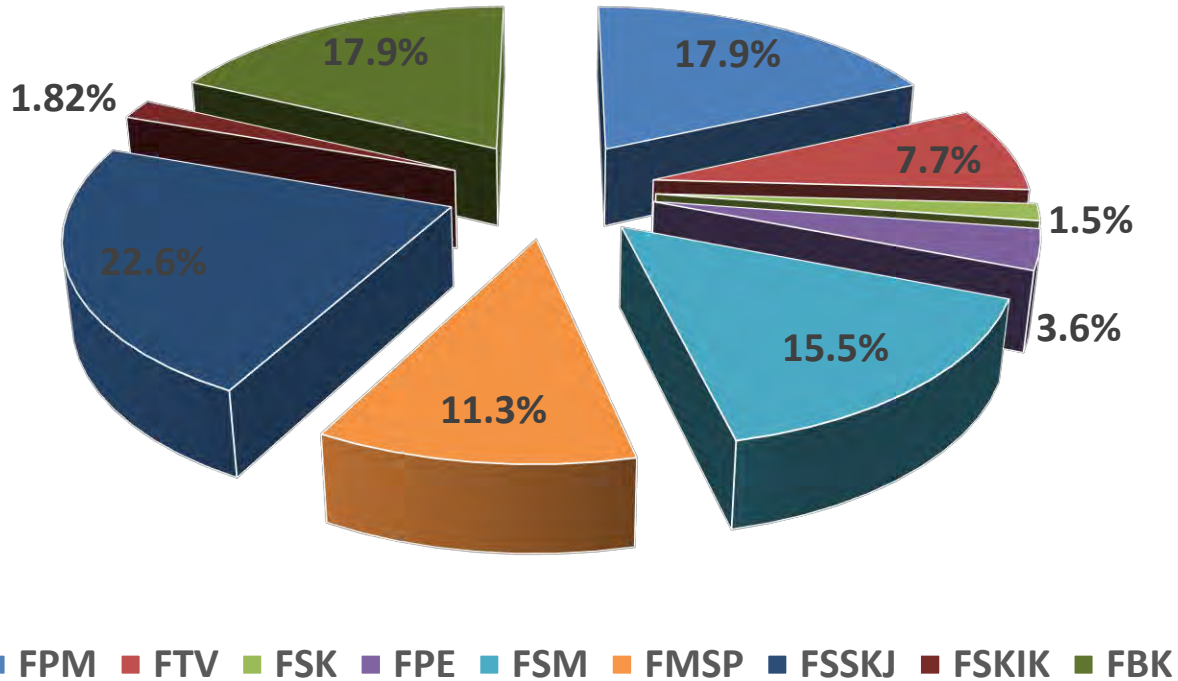


- Pelajar Doktor Falsafah
- Pelajar Ijazah Sarjana Muda

- Pelajar Ijazah Sarjana
- Pelajar Diploma

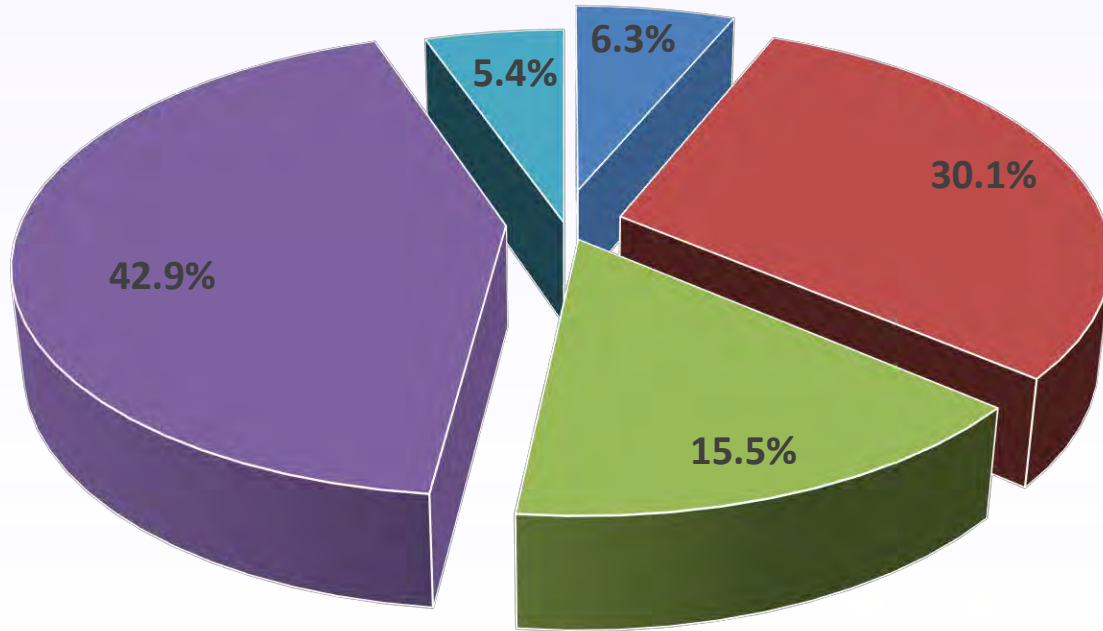


# RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI





# KEKERAPAN MENGGUNAKAN PORTAL



■ Setiap hari

■ Bulanan

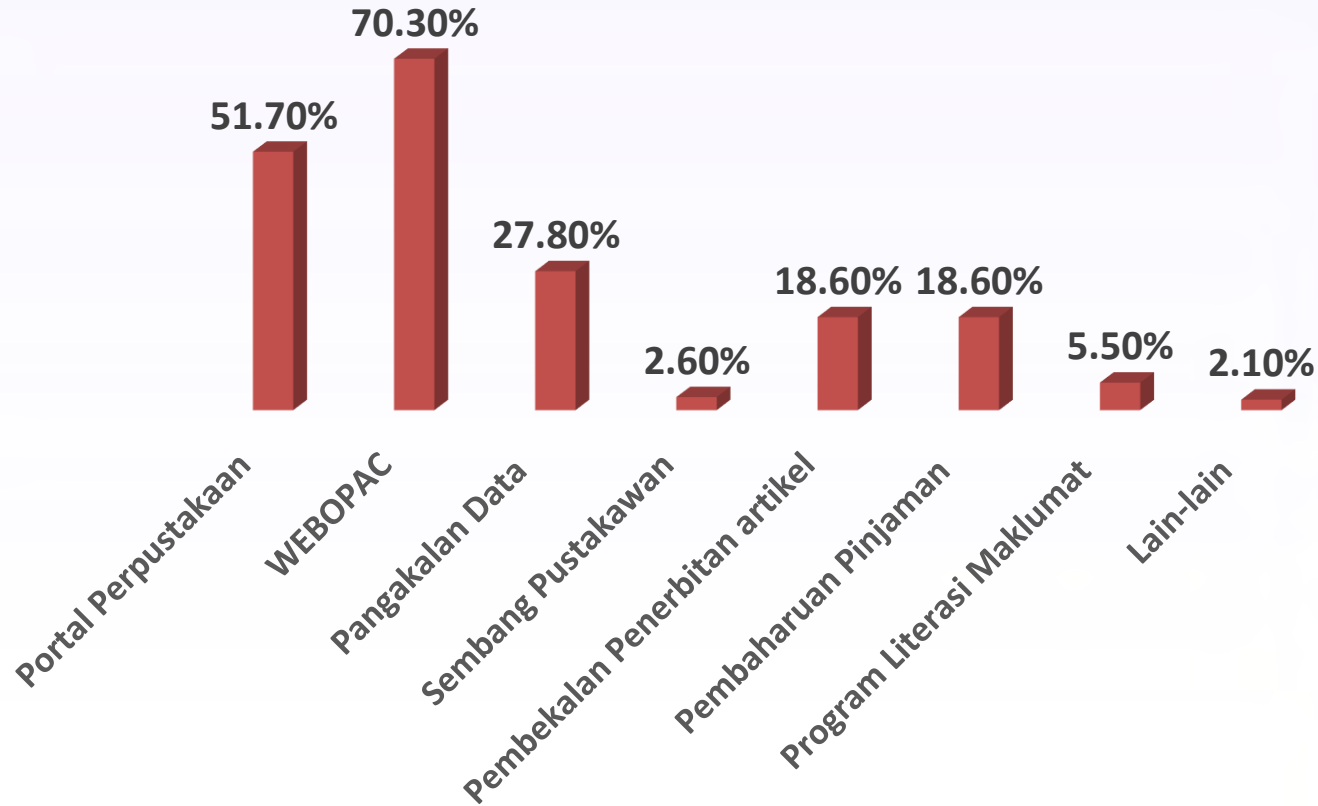
■ Tidak pernah

■ Mingguan

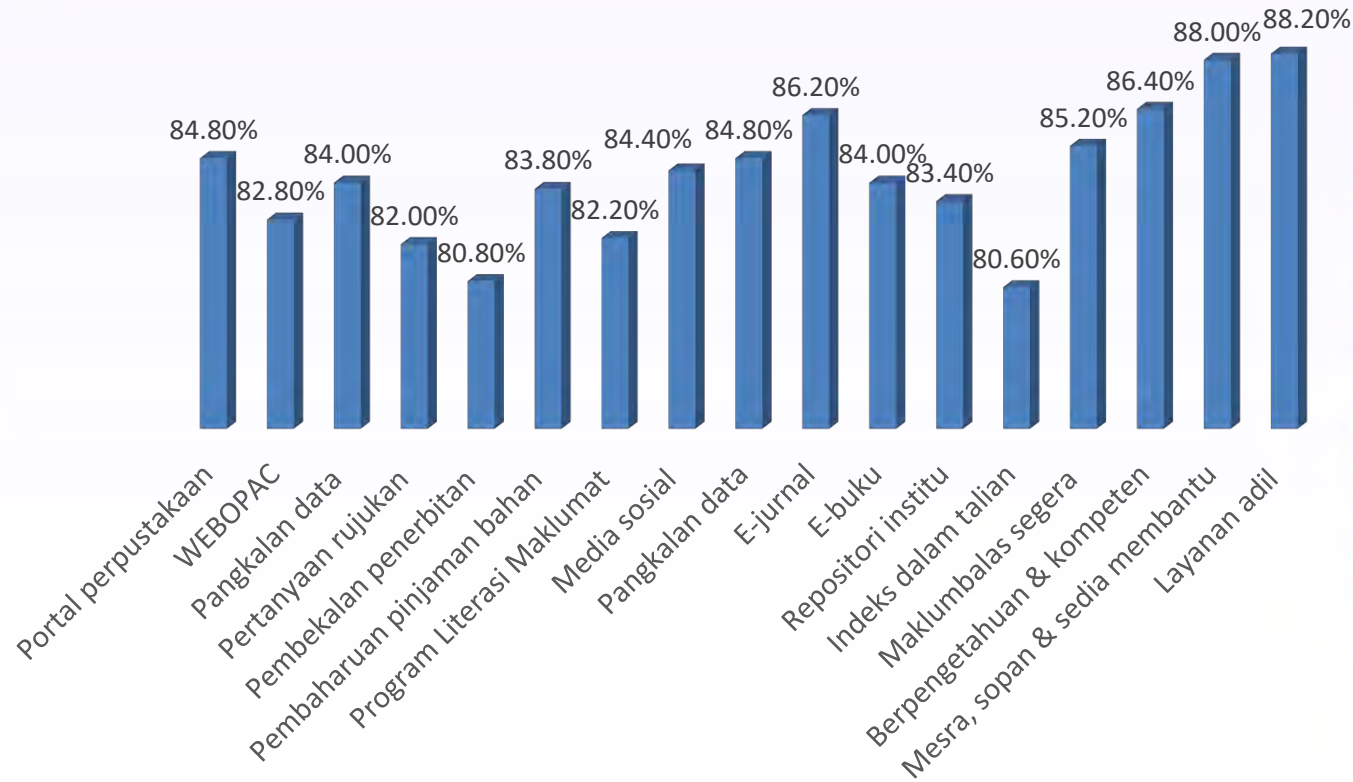
■ Beberapa kali dalam semester



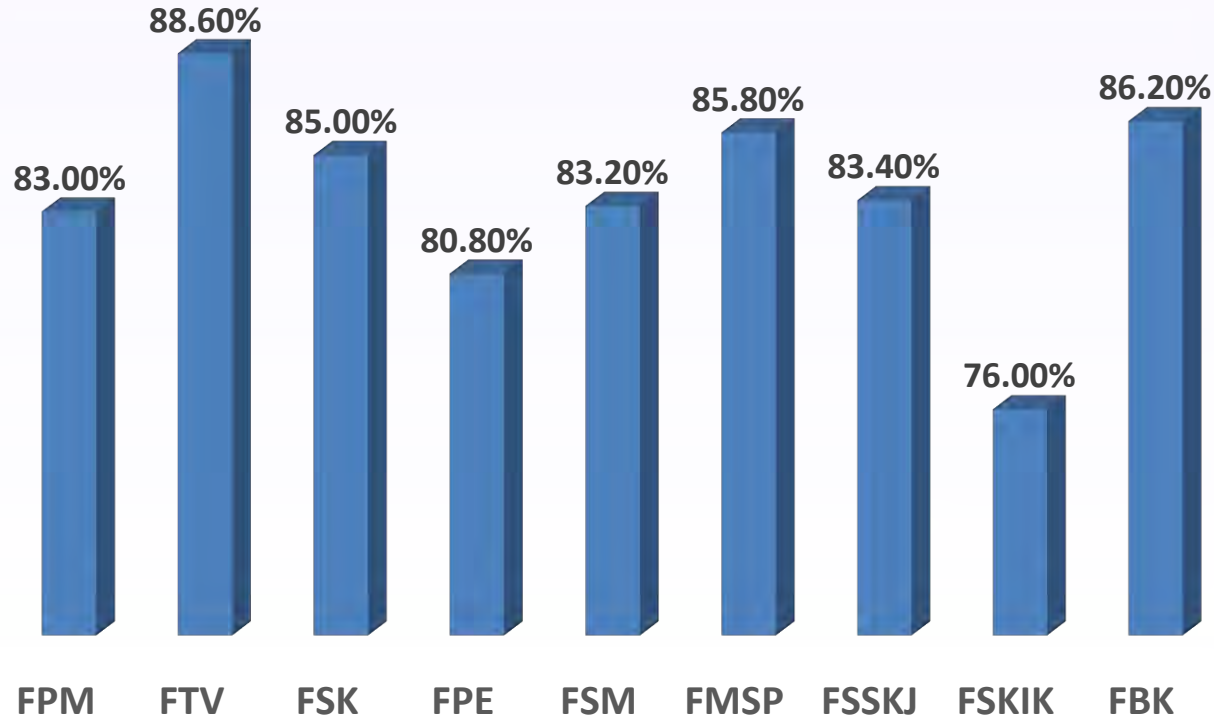
# PERKHIDMATAN DALAM TALIAN YANG DIGUNAKAN



# TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN DALAM TALIAN

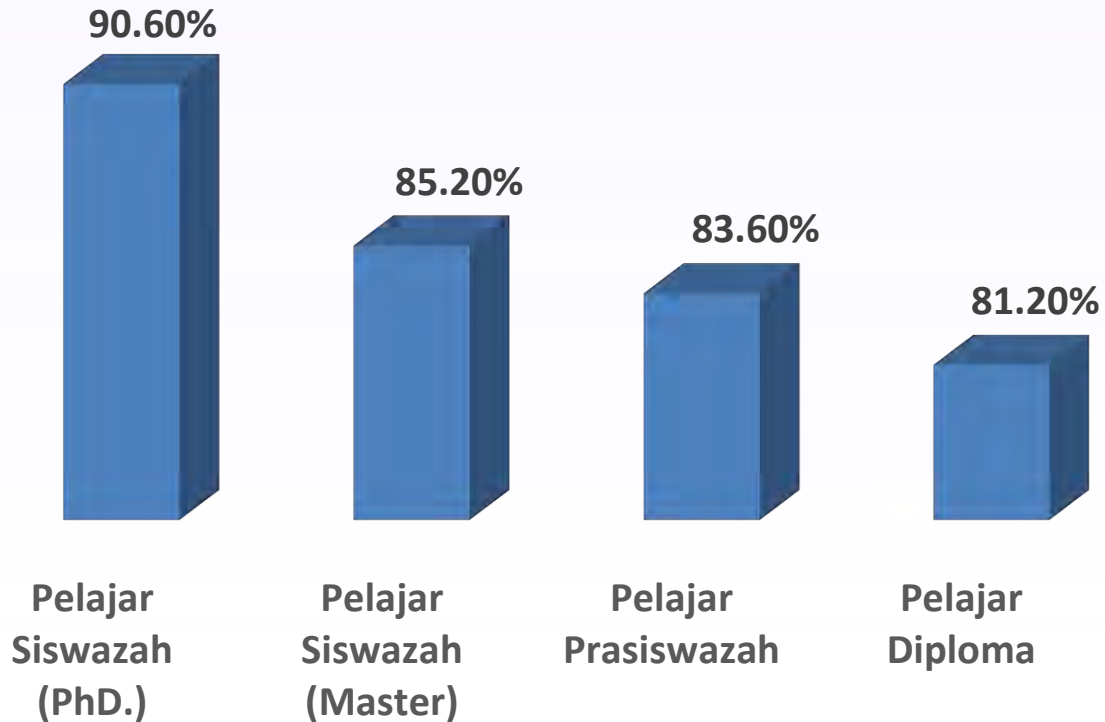


# TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT FAKULTI





# TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT RESPONDEN



# KESIMPULAN



01

Perkhidmatan dalam talian perpustakaan secara keseluruhan **adalah pada skor *mean* 4.3 (86.0%)** iaitu pada tahap 'Sangat Puas Hati'

02

Tahap kepuasan pelanggan terhadap koleksi sumber elektronik perpustakaan secara keseluruhan **adalah pada skor *mean* 4.19 (83.8%).** iaitu pada tahap 'Puas Hati'

03

Tahap kepuasan pelanggan terhadap profesionalisme kakitangan perpustakaan secara keseluruhan **adalah pada skor *mean* 4.35 (87.0%)** iaitu pada tahap 'Sangat Puas Hati'.

