

Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di kantor kearsipan dan perpustakaan umum kabupaten bogor = User satisfaction on library service at office of public library and archives bogor regency

Josan Kusuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368652&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di Kantor Kearsipan dan Perpustakaan umum Kabupaten Bogor. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna didasarkan kepada lima dimensi SERVQUAL, yaitu: bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 responden yang dilakukan pada bulan November 2013. Data terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan perhitungan skala likert dan diubah ke dalam persentase untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil dari penghitungan tersebut akan dibandingkan dari masing - masing kelima dimensi kualitas layanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah hampir seluruh responden merasakan sangat puas terhadap layanan perpustakaan di Kantor Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kabupaten Bogor.