

Pergantian staf dan layanan Perpustakaan Arsip Nasional Republik Indonesia = The correlation between staff replacement and services of Arsip Nasional Republik Indonesia's Library

Desiarti Tuningsari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348414&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini meneliti pengaruh pergantian staf dan layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Arsip Nasional Reublik Indonesia. Fokus pada indikator kinerja yang diuji menggunakan ISO 11620: 2008. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan pergantian staf dan layanan terhadap kepuasan pemustaka potensial. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey, sedangkan metode pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner terhadap 60 pemustaka potensial. perpustakaan ANRI dengan penentuan sampel yang diambil secara random. Tehnik Pengolahan data skripsi ini adalah dengan menggunakan uji regresi dan T Paired. Hasil penelitian menunjukan terdapat hubungan antara pergantian staf dan layanan terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan ANRI karena terjadi kenaikan kepuasan.

.....This mini-thesis is about the correlation between staff replacement and services toward customer satisfaction in Arsip Nasional Republik Indonesia Library. The focus performance is tested using ISO 11620:2008. The purpose of this research is finding the correlation of staff replacement and services towards the library customer satisfaction. It is a methodological research using questionnaire to 60 potential customer through performa evaluation. The data's proccessing are the aggresion trial AND T paired test. The result of this research is there is a correlation between staff rotation and service with the library customer satisfaction because there is an increase of the statisfaction.