

Analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran / Sukaesih, H. Yunus Winoto

Sukaesih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20449642&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan fakultas yang ada di lingkungan Universitas Padjadjaran (UNPAD). Lokasi penelitian ini dilakukan di perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan data dilakukan melalui angket, wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa analisis harapan dan kinerja hasil rata-rata terhadap kelima dimensi yakni kehandalan, kecepatan, jaminan, empati dan aspek tangible (berwujud) sudah terjadi kesesuaian antara layanan yang diharapkan dengan yang diterima artinya para responden menggunakan jasa layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD sudah merasa puas dengan kegiatan layanan yang selama ini telah berlangsung.