

## Kajian analisis kepuasan pelanggan pada layanan perpustakaan badan standardisasi nasional

Abdul Rahman Saleh, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920564304&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional adalah perpustakaan yang mengkhususkan diri dalam melayani pemustaka yang membutuhkan informasi standardisasi. Dalam melayani pemustakanya Perpustakaan BSN tentu dapat memuaskan atau tidak memuaskan pemustakanya. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustakanya maka dilakukan kajian ini. Kajian ini menggunakan metode servqual. Indeks harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan BSN adalah sebesar 4,38 pada skala 1-5 atau 87,61 pada skala 1-100 yang berarti sangat baik. Sedangkan Indeks Persepsi (kepuasan) terhadap layanan perpustakaan BSN adalah sebesar 3,93 pada skala 1-5 atau 78,41 pada skala 1-100 yang berarti baik. Ada nilai kesenjangan sebesar 0,45 pada skala 1-5 atau 9,20 pada skala 1-100. Kesimpulannya Perpustakaan BSN harus meningkatkan kinerjanya agar mencapai skor sangat baik.