

Kepuasan peneliti centre for strategic and International Studies (CSIS) terhadap layanan di Perpustakaan CSIS

Dewi Kurniasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159095&lokasi=lokal>

Abstrak

Survei kepuasan pemakai sebagai upaya evaluasi berorientasi pemakai telah umum diterapkan oleh organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang layanan. Perpustakaan adalah salah satu penyedia layanan informasi yang juga menggunakan survei kepuasan pemakai sebagai salah satu metode evaluasi. Pada penelitian ini, survei kepuasan pemakai dilakukan terhadap layanan di Perpustakaan Centre For Strategic And International Studies (CSIS) dengan mengadopsi dimensi-dimensi kualitas layanan dari SERVQUAL. Tujuan penelitian ini adalah ; (1) mengidentifikasi tingkat kepuasan peneliti CSIS terhadap layanan di Perpustakaan CSIS. (2) mengetahui urutan dimensi layanan berdasarkan pernyataan kepuasan Peneliti CSIS terhadap layanan di Perpustakaan CSIS. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode penelitian survei. Sampel penelitian menggunakan sampel jenuh yaitu, semua Peneliti CSIS diambil sebagai sample, yaitu sebanyak 27 responden. Instrumen pengumpul data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Pengolahan data menggunakan SPSS 10.0 for Windows dengan menghitung nilai persentase dan menyajikannya dalam bentuk tabel dan gambar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan di Perpustakaan CSIS menurut Peneliti CSIS adalah memuaskan. Urutan dimensi kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian dari tinggi ke rendah adalah sebagai berikut; (1) empathy. (2) reliability. (3) assurance. (4) tangibles. dan (5) responsiveness.