

# **ANALISIS LAPORAN KEPUASAN PEMBACA PADA PERPUSTAKAAN PENDIDIKAN NASIONAL**

**Marina Snelliana, Rofiah SE.MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan

Abstraksi :

Pada era globalisasi ini, perkembangan dunia usaha berkembang sangat pesat termasuk salah satunya perkembangan dunia usaha dalam bidang jasa perpustakaan pendidikan nasional. Tujuan penelitian ilmiah ini adalah untuk melihat dan mengetahui kepuasan pembaca pada fasilitas pelayanan dan pelayanan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Pendidikan Nasional. Penelitian dilakukan dengan mengadakan riset kepustakaan dan metode penelitian riset ke lapangan cara menyebarkan angket (kuesioner) pada 60 responden Pembaca yang terdiri dari empat basis pertanyaan. Dari hasil analisis, diperoleh hasil rata-rata nilai dari Dimensi Tangible sebesar 3,71 yang berarti pembaca merasa puas terhadap fasilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak Perpustakaan Pendidikan Nasional dan rata-rata nilai dari Dimensi Realibity sebesar 3.19, Dimensi Responsiveness sebesar 3.83, Dimensi Assurance tiga 3.92, Dimensi Emphaty sebesar 3.64 yang berarti pembaca merasa puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak Perpustakaan Pendidikan Nasional.