



# LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2022

---

**Disediakan oleh:  
Bahagian Perkhidmatan Pelanggan (BPP), PTTA**

**Penasihat:**

Pn. Zaharah binti Abd Samad

**Penyelaras:**

En. Faizul bin Sahari

En. Shahrul Md Rizal bin Shamshuri

En. Mohd Fakrullah bin Mahmood

**Ahli Jawatankuasa:**

Pn. Noraslina binti Sailan

En. Amizan bin Masri

En. Md Hafiz bin Abu Bakar

En. Husni bin Md Johan

En. Mohd Idzuddin bin Ruslan

En. Mohd Duizam bin Mohd Said

Pn. Azila binti Ahmad

En. Nor Pauzan bin Abdullah

En. Misman bin Kubais

En. Muhammad Fuad bin Ismail

En Mohd Feisal bin Redzuan

En. Azizee Azman bin Mamat

En. Mohd Aziz bin Jais

Pn. Hasliza binti Hamdan

## **KANDUNGAN**

<b>1.0</b>	<b>PENGENALAN</b> .....	<b>1</b>
<b>2.0</b>	<b>LATAR BELAKANG KAJIAN</b> .....	<b>2</b>
2.1	Objektif Kajian	
2.2	Tempoh Kajian	
2.3	Responden	
2.4	Metodologi Kajian	
<b>3.0</b>	<b>SKOP KAJIAN</b> .....	<b>3</b>
<b>4.0</b>	<b>ANALISA KAJIAN</b> .....	<b>4</b>
4.1	Demografi Pengguna	
4.1.1	Jantina	
4.1.2	Kategori Pengguna	
4.1.3	Fakulti/Pusat Tanggungjawab (Ptj)	
4.1.4	Kekerapan Menggunakan Perpustakaan	
4.1.5	Tujuan Menggunakan Perpustakaan	
<b>5.0</b>	<b>ANALISA KAJIAN: KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN</b> .....	<b>8</b>
5.1	Rumusan Kajian: Kualiti Perkhidmatan Pelanggan	
<b>6.0</b>	<b>ANALISA KAJIAN: KEPENGGUNAAN RUANG PERPUSTAKAAN</b> .....	<b>11</b>
6.1	Ruang Yang Selesa Dan Kondusif	
6.1.1	Rumusan Kajian: Ruang Yang Selesa Dan Kondusif	
6.2	Fasiliti Dan Ruang Yang Mencukupi	
6.2.1	Rumusan Kajian: Fasiliti Dan Ruang Yang Mencukupi	
6.3	Proses Tempahan Ruang Mudah	

6.3.1	Rumusan Kajian: Proses Tempahan Ruang Mudah	
6.4	Susun Atur Perabot Sesuai Dan Selesa	
6.4.1	Rumusan Kajian: Susun Atur Perabot Sesuai Dan Selesa	
<b>7.0</b>	<b>ANALISA KAJIAN: KEMUDAHAN – KEMUDAHAN SOKONGAN</b>	<b>23</b>
7.1	Kemudahan – Kemudahan Sokongan	
7.1.1	Wifi dan Internet	
7.1.2	Katalog Atas Talian	
7.1.3	Laman web PTTA	
7.1.4	Akses Luar Kampus (EZProxy)	
7.1.5	Facebook PTTA	
7.1.6	Tik Tok PTTA	
7.1.7	Penunjuk Arah PTTA	
<b>8.0</b>	<b>RUMUSAN KAJIAN</b>	<b>31</b>
8.1	Rumusan Keseluruhan Kajian	
8.2	Pecahan Keseluruhan Kajian Mengikut Peratus	
8.3	Pecahan Tandaan Tahap Kepuasan ‘Tidak Berkaitan’	
8.4	Tahap Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTTA	
<b>9.0</b>	<b>CADANGAN DAN PENAMBAHBAIKAN</b>	<b>35</b>
<b>10.0</b>	<b>KESIMPULAN</b>	<b>36</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## 1.0 PENGENALAN

Pada April 2022, Malaysia memasuki fasa peralihan endemik. Ianya berhasil apabila negara mencapai kejayaan dalam program vaksinasi Covid-19 dan sistem perkhidmatan kesihatan yang berada pada tahap terkawal. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) telah menyahut seruan kerajaan dan memperkenalkan kaedah pengajaran dan pembelajaran (PdP) secara hidbrid iaitu cara bersemuka, atau secara atas talian, ataupun gabungan kedua-duanya bermula Ogos 2022.

Perkhidmatan Perpustakaan Tunku Tun Aminah (PTTA) telah beroperasi sepenuhnya. Pengguna dibenarkan mengakses semua bahan rujukan yang tersedia samada secara fizikal, bentuk elektronik dan digital.

Umumnya, Kajian Kepuasan Pelanggan PTTA dilaksanakan pada setiap tahun bagi mengukur tahap kepuasan pengguna kepada faktor bagi mendapatkan maklumbalas terhadap mutu penyampaian dan perkhidmatan perpustakaan kepada pelanggan. Memenuhi kehendak pelanggan adalah satu keperluan dan peranan yang harus dijalankan bagi memastikan perkhidmatan yang ditawarkan masih relevan.

Justeru itu, kajian ini dilaksanakan bagi memfokus untuk mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap mutu kualiti penyampaian perkhidmatan pelanggan, kepenggunaan ruang perpustakaan dan kemudahan-kemudahan sokongan lain yang disediakan oleh perpustakaan.

Di samping itu, kajian soal selidik ini juga adalah untuk memastikan objektif kualiti PTTA iaitu menyasarkan sekurang-nya 85% tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan tercapai.

## **2.0 LATAR BELAKANG KAJIAN**

### **2.1 Objektif Kajian**

Objektif utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap mutu kualiti perkhidmatan pelanggan, kepenggunaan ruang dan kemudahan-kemudahan lain di perpustakaan.

- a) Menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu penyampaian perkhidmatan perpustakaan
- b) Mengukur dan memantau prestasi semasa perpustakaan
- c) Menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan dan fasiliti perpustakaan
- d) Mengenalpasti peluang penambahbaikan terhadap perkhidmatan perpustakaan
- e) Memberi peluang kepada pengguna untuk berkomunikasi secara terus dengan pengurusan perpustakaan

### **2.2 Tempoh Kajian**

Jangkamasa tempoh kajian soal selidik ini adalah bermula dari 27 September 2022 hingga 01 November 2022.

### **2.3 Responden**

Responden bagi kajian ini adalah pengguna perpustakaan yang terdiri daripada pelajar dan staf dari kampus induk UTHM Parit Raja dan Hub Pendidikan Tinggi Pagoh, terutamanya yang menggunakan perkhidmatan secara terus di perpustakaan. Untuk menentukan nisbah sampel responden dengan populasi di UTHM, sumber daripada jadual Krejcie dan Morgan (1970) diaplikasikan iaitu 20,000:377. Sebanyak 436 responden telah berjaya menjawab kajian ini.

Rujuk lampiran 1 untuk jadual penentuan saiz sampel *Krejcie* dan *Morgan* (1970).

## **2.4 Metodologi Kajian**

Soal selidik ini diagihkan menggunakan kaedah atas talian iaitu menggunakan platform *Google Form*. Medium penghebahan borang adalah melalui emel, aplikasi *WhatsApp*, media sosial rasmi PTTA dan hebahan melalui pustakawan penghubung kepada fakulti. Hebahan secara berkala dilakukan sebagai peringatan mesra untuk meningkatkan maklumbalas daripada pengguna perpustakaan. Data soal selidik di analisa menggunakan perisian *IBM SPSS Statistics 26*.

## **3.0 SKOP KAJIAN**

Soal selidik ini menumpukan kepada lima aspek utama perkhidmatan perpustakaan iaitu:

- 3.1 Demografi Pengguna
- 3.2 Kualiti Perkhidmatan Pelanggan
- 3.3 Kepenggunaan Ruang Perpustakaan
- 3.4 Kemudahan-Kemudahan Lain
- 3.5 Cadangan dan Penambahbaikan

## 4.0 ANALISA KAJIAN

### 4.1 Demografi Pengguna

#### 4.1.1 Pecahan mengikut jantina (436 responden)

Jantina	Bilangan (orang)	Peratus (%)
Lelaki	163	37.4
Perempuan	273	62.6

Jadual 1: Responden mengikut jantina

Jumlah keseluruhan responden 436 orang. Responden lelaki seramai 163 orang bersamaan 37.4% dan perempuan seramai 273 orang 62.6% yang terlibat menjawab kajian pada tahun ini.

#### 4.1.2 Responden mengikut kategori

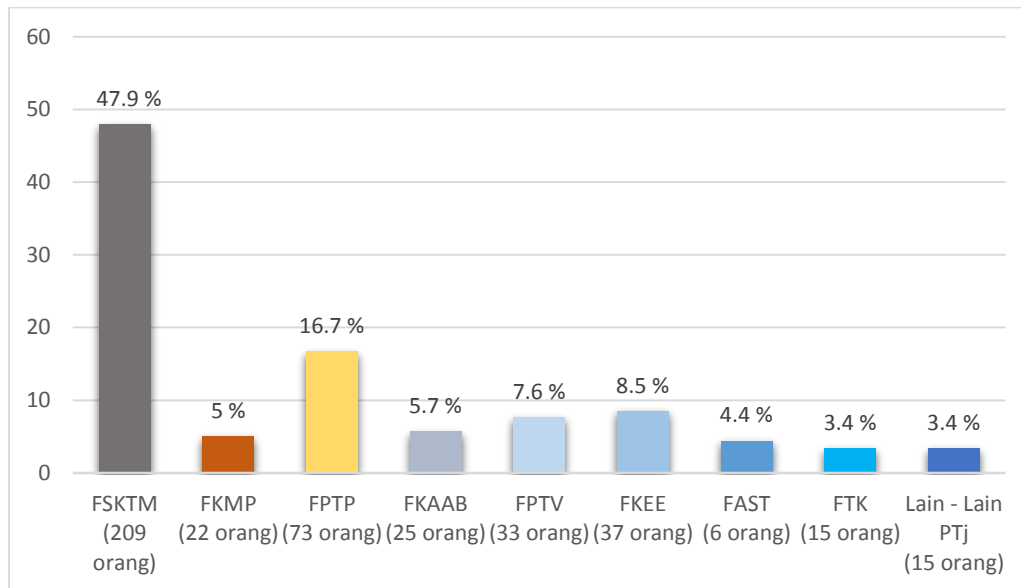
Kategori	Bilangan (orang)	Peratus (%)
Staf Akademik	16	3.7
Staf Bukan Akademik	14	3.2
Pelajar Pasca Siswazah	21	4.8
Pelajar Peringkat Ijazah Sarjana Muda, Diploma & Sijil	385	88.3

Jadual 2: Responden mengikut kategori

Seramai 385 (88.3%) responden terdiri dari Pelajar Peringkat Ijazah Sarjana Muda, Diploma dan Sijil, 21 (4.8%) Pelajar Pasca Siswazah, 16 (3.7%) staf akademik dan 14 (3.2%) adalah staf bukan akademik.



### 4.1.3 Fakulti/Pusat Tanggung Jawab (PTJ)



Carta 1: Taburan responden mengikut Fakulti/Pusat Tanggung Jawab (PTJ)

Lain – lain Fakulti/Pusat Tanggung Jawab adalah:

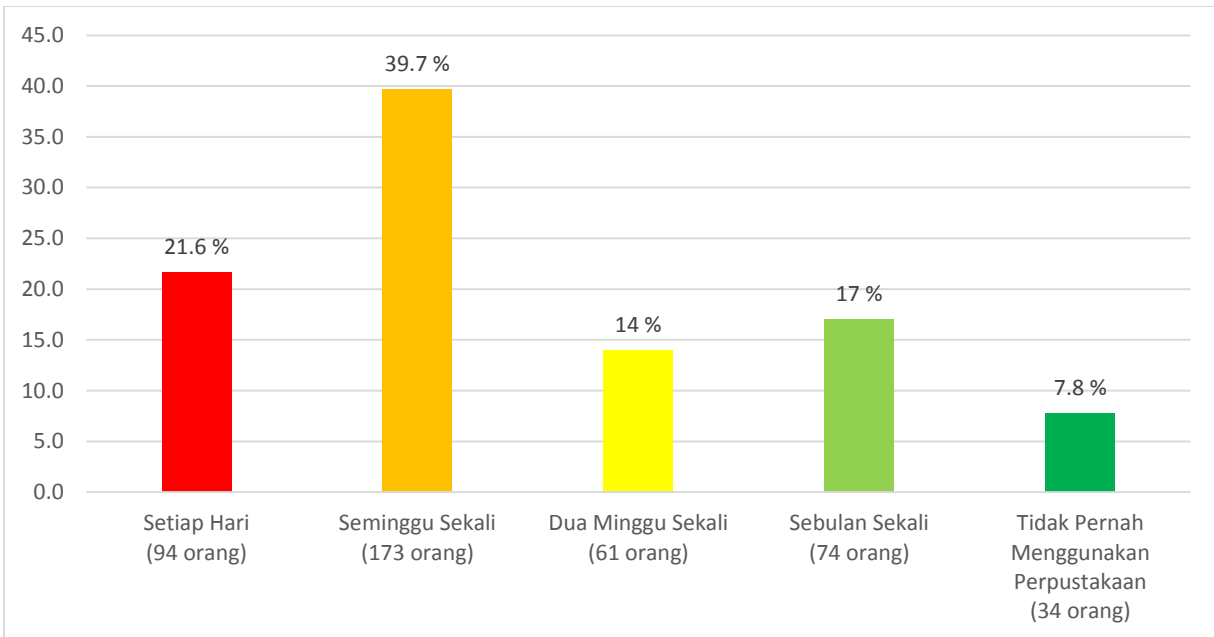
Bil.	Fakulti / Pusat Tanggung Jawab (PTJ)	Jumlah (orang)
1.	Pusat Pengajian Diploma	1
2.	Pejabat Bendahari	1
3.	Pejabat Pendaftar	2
4.	Perpustakaan Tunku Tun Aminah	7
5.	Pusat Teknologi Maklumat	1
6.	Pusat Pengajian Bahasa	2
7.	Pejabat Undang - Undang	1

Jadual 3: Responden dan lain-lain Fakulti/PTJ

Taburan responden mengikut Fakulti/Pusat Tanggungjawab (PTJ) ditunjukkan dalam Carta 1. Bilangan responden yang paling tinggi adalah dari Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat (FSKTM), seramai 209 orang (47.9%), diikuti dengan Fakulti

Pengurusan Teknologi Dan Perniagaan (FPTP), 73 orang (16.7%) dan Fakulti Kejuruteraan Elektrik Dan Elektronik (FKEE), 37 orang (8.5%).

#### 4.1.4 Kekerapan Menggunakan Perpustakaan



Carta 2: Taburan kekerapan kunjungan responden ke perpustakaan

Kajian ini turut meninjau kekerapan kunjungan responden ke perpustakaan secara fizikal yang ditunjukkan dalam Carta 2. Kekerapan kunjungan paling tinggi adalah kunjungan seminggu sekali iaitu sebanyak 173 (39.7%) responden, diikuti kunjungan setiap hari 94 (21.6%) responden, kunjungan secara sebulan sekali 74 (17.%) responden, dan kunjungan secara dua minggu sekali 65 (14%) responden. Walau bagaimanapun jumlah responden yang tidak pernah mengunjungi perpustakaan adalah seramai 34 responden iaitu (7.8%).

#### 4.1.5 Tujuan Menggunakan Perpustakaan

Bil.	Tujuan	Jumlah (orang)	Peratus
1.	Membuat peminjaman / pemulangan / pembaharuan / tempahan bahan perpustakaan	115	26.4%
2.	Melakukan aktiviti dan program di ruang perpustakaan	162	37.2%
3.	Menggunakan kemudahan dan fasiliti perpustakaan	279	64%
4.	Mengulangkaji / membuat perbincangan	315	72.2%
5.	Membuat rujukan bahan perpustakaan	207	47.5%
6.	Mengakses sumber elektronik / digital	127	29.1%
7.	Santai dan istirehat	198	45.4%
8.	Kemudahan wifi	221	50.7%
9.	Lain – lain <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesyuarat dan bengkel</li> <li>• Kelas Kemahiran</li> <li>• Kafe</li> </ul>	25	5.7%

Jadual 4: Tujuan menggunakan perpustakaan

Berdasarkan kepada Jadual 4, menunjukkan bahawa semua tandaan responden terhadap senarai aktiviti dan urusan yang dilakukan adalah amat menggalakkan. Pelbagai tujuan dilakukan dan ini menunjukkan keperluan kepada perkhidmatan, kemudahan dan fasiliti yang disediakan oleh perpustakaan memberangsangkan.

Analisa untuk soalan 5 - 7 adalah berdasarkan pengukuran menggunakan skala likert

### Skor Skala 5 Likert

Skor	Skala
1	Sangat tidak berpuashati
2	Tidak berpuashati
3	Tidak berkaitan
4	Berpuashati
5	Sangat Berpuashati

## 5.0 ANALISA KAJIAN: KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN

Perkara	Sangat tidak berpuashati	Tidak berpuashati	Tidak berkaitan	Berpuashati	Sangat Berpuashati	Tandaan
1. Staf ramah dan mesra	5 (1.1%)	6 (1.4%)	10 (2.3%)	148 (33.9%)	267 (61.2%)	436
2. Staf berpengetahuan, cekap dan kompeten	4 (0.9%)	5 (1.1%)	12 (2.8%)	147 (33.7%)	268 (61.5%)	436
3. Staf sentiasa berada di kaunter	5 (1.1%)	5 (1.1%)	16 (3.7%)	139 (31.9%)	271 (62.2%)	436
4. Staf di kaunter berpakaian kemas dan bersih	4 (0.9%)	1 (0.2%)	12 (2.8%)	129 (29.6%)	290 (66.5%)	436
5. Staf dapat memberi penerangan dengan jelas	4 (0.9%)	4 (0.9%)	15 (3.4%)	136 (31.2%)	277 (63.5%)	436
6. Tempoh masa urusan di kaunter yang cepat	5 (1.1%)	2 (0.5%)	16 (3.7%)	145 (33.3%)	268 (61.5%)	436
<b>Keseluruhan</b>	<b>27 (1.0%)</b>	<b>23 (0.8%)</b>	<b>81 (3.0%)</b>	<b>844 (32.2%)</b>	<b>1641 (63.0%)</b>	<b>2616</b>

Jadual 5: Penilaian tahap kepuasan terhadap mutu kualiti perkhidmatan perpustakaan mengikut bilangan dan peratus

Jadual 5 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu penyampaian kualiti perkhidmatan berkesan yang disediakan di kaunter – kaunter utama perpustakaan. Analisa adalah berdasarkan maklumbalas daripada 436 responden.

Elemen pertama iaitu staf ramah dan mesra sebanyak 267 (61.2%) responden menyatakan sangat berpuashati, 148 (33.9%) responden berpuashati, 6 (1.4%) responden tidak berpuashati dan 5 (1.1%) responden sangat tidak berpuashati. Walau bagaimanapun terdapat 10 (2.3%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Bagi elemen staf berpengetahuan, cekap dan kompeten, sebanyak 268 (61.5%) responden menyatakan sangat berpuashati, 147 (33.7%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 4 (0.9%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat 12 (2.8%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Elemen seterusnya adalah staf sentiasa berada di kaunter didapati sebanyak 271 (62.2%) responden menyatakan sangat berpuashati, 139 (31.9%) responden berpuashati, 5 (1.1%) menyatakan tidak berpuashati dan 5 (1.1%) responden sangat tidak berpuashati. Sebanyak 16 (3.7%) tandaan responden tidak berkaitan.

Seterusnya, staf di kaunter berpakaian kemas dan bersih mempunyai 290 (66.5%) responden yang menyatakan sangat berpuashati. 129 (29.6%) tandaan responden menyatakan berpuashati, 1 (0.2%) tidak berpuashati dan 4 (0.9%) responden sangat tidak berpuashati. Sebanyak 12 (2.8%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Bagi elemen staf dapat memberi penerangan dengan jelas terdapat 277 (63.5%) responden menyatakan sangat berpuashati, 136 (31.2%) responden berpuashati, 4 (0.9%) menyatakan tidak berpuashati dan 4 (0.9%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat 15 (3.4%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Elemen terakhir kualiti perkhidmatan pelanggan adalah tempoh urusan di kaunter yang cepat dengan 268 (61.5%) responden menyatakan sangat berpuashati, 145 (33.3%) berpuashati, 2 (0.5%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 5 (1.1%) responden sangat tidak berpuashati. Walau bagaimanapun terdapat sebanyak 16 (3.7%) tandaan responden menyatakan tidak berkaitan.

## 5.1 Rumusan Kajian: Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan

Mutu penyampaian perkhidmatan pelanggan yang berkesan kepada pengguna perpustakaan agar mencapai objektif dan kualiti perkhidmatan perpustakaan.

- i. Staf ramah dan mesra
- ii. Staf berpengetahuan, cekap dan kompeten
- iii. Staf sentiasa berada di kaunter
- iv. Staf di kaunter berpakaian kemas dan bersih
- v. Staf dapat memberi penerangan dengan jelas
- vi. Tempoh masa urusan di kaunter yang cepat



Tahap kepuasan	Kekerapan	Peratus
Sangat tidak berpuashati	27	1.0%
Tidak berpuashati	23	0.8%
Tidak berkaitan	81	3.0%
Berpuashati	844	32.2%
Sangat Berpuashati	1641	63.0%
Jumlah	2616	100%

Jadual 6: Tahap Kepuasan Kualiti Perkhidmatan Pelanggan

## 6.0 ANALISA KAJIAN: KEPENGGUNAAN RUANG DI PERPUSTAKAAN

### 6.1 Ruang yang selesa dan kondusif

Perkara	Sangat tidak berpuashati	Tidak berpuashati	Tidak berkaitan	Berpuashati	Sangat Berpuashati	Tandaan
1. Sudut Tan Sri Johan Jaafar	3 (0.7%)	1 (0.2%)	56 (12.8%)	146 (33.5%)	230 (52.8%)	436
2. Auditorium Al-Jazari	3 (0.7%)	-	60 (13.8%)	139 (31.9%)	234 (53.7%)	436
3. Sudut Bibliotherapy	3 (0.7%)	-	62 (14.2%)	145 (33.3%)	226 (51.8%)	436
4. Bilik Lestari 1 & 2 (Bilik Seminar)	3 (0.7%)	2 (0.5%)	45 (10.3%)	147 (33.7%)	239 (54.8%)	436
5. Bilik 24 jam (Aras Bawah)	3 (0.7%)	5 (1.1%)	45 (10.3%)	151 (34.6%)	232 (53.2%)	436
6. Bilik 24 jam (Aras 1)	4 (0.9%)	6 (1.4%)	39 (8.9%)	153 (35.1%)	234 (53.7%)	436
7. Bilik Iqra'	3 (0.7%)	3 (0.7%)	64 (14.7%)	145 (33.3%)	221 (50.7%)	436
8. Bilik Hikmah dan Eksplorasi	3 (0.7%)	3 (0.7%)	57 (13.1%)	139 (31.9%)	234 (53.7%)	436
<b>Keseluruhan</b>	<b>25 (0.7%)</b>	<b>20 (0.6%)</b>	<b>428 (12.3%)</b>	<b>1165 (33.4%)</b>	<b>1850 (53.0%)</b>	<b>3488</b>

Jadual 7: Tahap kepuasan terhadap penyediaan ruang yang selesa dan kondusif mengikut bilangan dan peratus

Jadual 7 diukur untuk menilai tahap kepuasan pengguna terhadap bilik dan ruang aktiviti yang disediakan oleh perpustakaan dengan memfokuskan kepada ruang tempat yang selesa dan kondusif. Analisa berdasarkan kepada maklumbalas daripada 436 responden.

Ruang pertama yaitu Sudut Tan Sri Johan Jaafar menunjukkan sebanyak 230 (52.8%) responden menyatakan sangat berpuashati, 146 (33.5%) responden berpuashati, 1 (0.2%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 56 (12.8%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Kedua adalah ruang bilik Auditorium Al-Jazari yang mempunyai dapatan data sebanyak 234 (53.7%) responden yang menyatakan sangat berpuashati, 139 (31.9%) responden berpuashati, 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati dan 60 (13.8%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Elemen ketiga adalah Sudut Bibliotherapy iaitu sebanyak 226 (51.8%) responden menyatakan sangat berpuashati, 145 (33.3%) responden berpuashati, 3 (0.7%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati dan sebanyak 62 (14.2%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Elemen seterusnya adalah ruang Bilik Lestari 1 dan 2 (Bilik Seminar) mendapat sebanyak 239 (54.8%) tandaan responden dengan menyatakan sangat berpuashati, 147 (33.7%) responden berpuashati, 2 (0.5%) responden menyatakan tidak berpuashati dan sebanyak 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat 45 (10.3%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Pengukuran ruang Bilik 24 jam (aras bawah) perpustakaan memperoleh sebanyak 232 (53.2%) jumlah tandaan responden menyatakan sangat berpuashati, 151 (34.6%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Walau bagaimanapun terdapat sebanyak 45 (10.3%) responden tidak berkaitan.

Bagi Bilik 24 jam (aras 1), 234 (53.7%) menyatakan sangat berpuashati, diikuti sebanyak 153 (35.1%) responden berpuashati. Manakala terdapat 6 (1.4%) responden tidak berpuashati dan hanya 4 (0.9%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati. Tandaan sebanyak 39 (8.9%) dari responden yang tidak berkaitan.

Penilaian kepenggunaan ruang Bilik Iqra' juga mendapati sebanyak 221 (50.7%) responden menyatakan sangat berpuashati, diikuti 145 (33.3%) responden berpuashati. Manakala 3 (0.7%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden



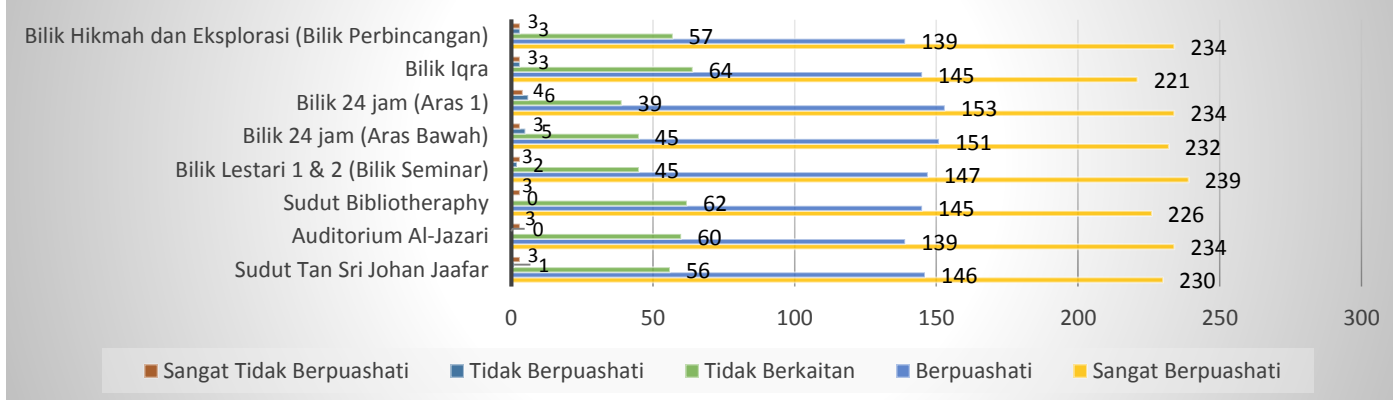
juga menyatakan sangat tidak berpuashati. Terdapat 64 (14.7%) responden yang memberi maklumbalas tidak berkaitan

Pengukuran akhir bagi ruang yang selesa dan kondusif adalah Bilik Hikmah dan Eksplorasi (bilik perbincangan) mendapat tanda sebanyak 234 (53.7%) responden sangat berpuashati dan 139 (31.9%) responden berpuashati. Manakala 3 (0.7%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 57 (13.1%) responden menyatatakan tidak berkaitan.

### 6.1.1 Rumusan Kajian: Kepenggunaan Ruang Yang Selesa dan Kondusif

Kajian ini dijalankan untuk meninjau tahap kepuasan pengguna terhadap bilik dan ruang aktiviti yang disediakan oleh PTTA.

**Carta 4: Ruang Yang Selesa Dan Kondusif**



Tahap kepuasan	Kekerapan	Peratus
Sangat tidak berpuashati	25	0.7%
Tidak berpuashati	20	0.6%
Tidak berkaitan	428	12.3%
Berpuashati	1165	33.4%
Sangat Berpuashati	1850	53.0%
Jumlah	3488	100%

Jadual 8: Tahap kepuasan kepenggunaan ruang yang selesa dan kondusif

## 6.2 Fasiliti Dan Peralatan Yang Mencukupi

Perkara	Sangat tidak berpuashati	Tidak berpuashati	Tidak berkaitan	Berpuashati	Sangat Berpuashati	Tandaan
1. Sudut Tan Sri Johan Jaafar	2 (0.5%)	5 (1.1%)	59 (13.5%)	148 (33.9%)	222 (50.9%)	436
2. Auditorium Al-Jazari	2 (0.5%)	6 (1.4%)	60 (13.8%)	153 (35.1%)	215 (49.3%)	436
3. Sudut Bibliotherapy	2 (0.5%)	5 (1.1%)	63 (14.4%)	150 (34.4%)	216 (49.5%)	436
4. Bilik Lestari 1 & 2 (Bilik Seminar)	2 (0.5%)	9 (2.1%)	45 (10.3%)	158 (36.2%)	222 (50.9%)	436
5. Bilik 24 jam (Aras Bawah)	3 (0.7%)	9 (2.1%)	46 (10.6%)	161 (36.9%)	217 (49.8%)	436
6. Bilik 24 jam (Aras 1)	3 (0.7%)	10 (2.3%)	41 (9.4%)	164 (37.6%)	218 (50.0%)	436
7. Bilik Iqra'	3 (0.7%)	8 (1.8%)	61 (14.0%)	148 (33.9%)	216 (49.5%)	436
8. Bilik Hikmah dan Eksplorasi	2 (0.5%)	8 (1.8%)	60 (13.8%)	154 (35.3%)	212 (48.6%)	436
<b>Keseluruhan</b>	<b>19 (0.5%)</b>	<b>60 (1.8%)</b>	<b>435 (12.5%)</b>	<b>1236 (35.4%)</b>	<b>1738 (49.8%)</b>	<b>3488</b>

Jadual 9: Tahap kepuasan terhadap fasiliti dan peralatan yang mencukupi mengikut bilangan dan peratus

Jadual 9 diukur untuk menilai tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan fasiliti dan peralatan yang mencukupi disediakan oleh perpustakaan. Kajian ini memfokuskan kepada fasiliti yang lengkap dan peralatan yang mencukupi. Analisa berdasarkan kepada maklumbalas daripada 436 responden.

Ruang pertama iaitu Sudut Tan Sri Johan Jaafar menunjukkan sebanyak 222 (50.9%) responden menyatakan sangat berpuashati, 148 (33.9%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 59 (13.5%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Kedua adalah ruang bilik Auditorium Al-Jazari yang mempunyai dapatan data sebanyak 215 (49.3%) responden yang menyatakan sangat berpuashati, 153 (35.1%) responden berpuashati, 6 (1.4%) responden menyatakan tidak berpuashati, 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati dan 60 (13.8%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Elemen ketiga adalah ruang Sudut Bibliotherapy iaitu sebanyak 216 (49.5%) responden menyatakan sangat berpuashati, 150 (34.4%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati, 2 (0.5%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati dan sebanyak 63 (14.4%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Kajian seterusnya adalah ruang Bilik Lestari 1 dan 2 (Bilik Seminar) mendapat sebanyak 222 (50.9%) tandaan responden dengan menyatakan sangat berpuashati, 158 (36.2%) responden berpuashati, 9 (2.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan sebanyak 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat 45 (10.3%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Pengukuran ruang Bilik 24 jam (aras bawah) perpustakaan memperoleh sebanyak 217 (49.8%) jumlah tandaan responden menyatakan sangat berpuashati, 161 (36.9%) responden berpuashati, 9 (2.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Walau bagaimanapun terdapat sebanyak 46 (10.6%) responden tidak berkaitan.

Bagi Bilik 24 jam (aras 1), sebanyak 218 (50%) menyatakan sangat berpuashati, diikuti sebanyak 164 (37.6%) responden berpuashati. Manakala terdapat 10 (2.3%) responden tidak berpuashati dan hanya 3 (0.7%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati. Tandaan sebanyak 41 (9.4%) dari responden yang tidak berkaitan.

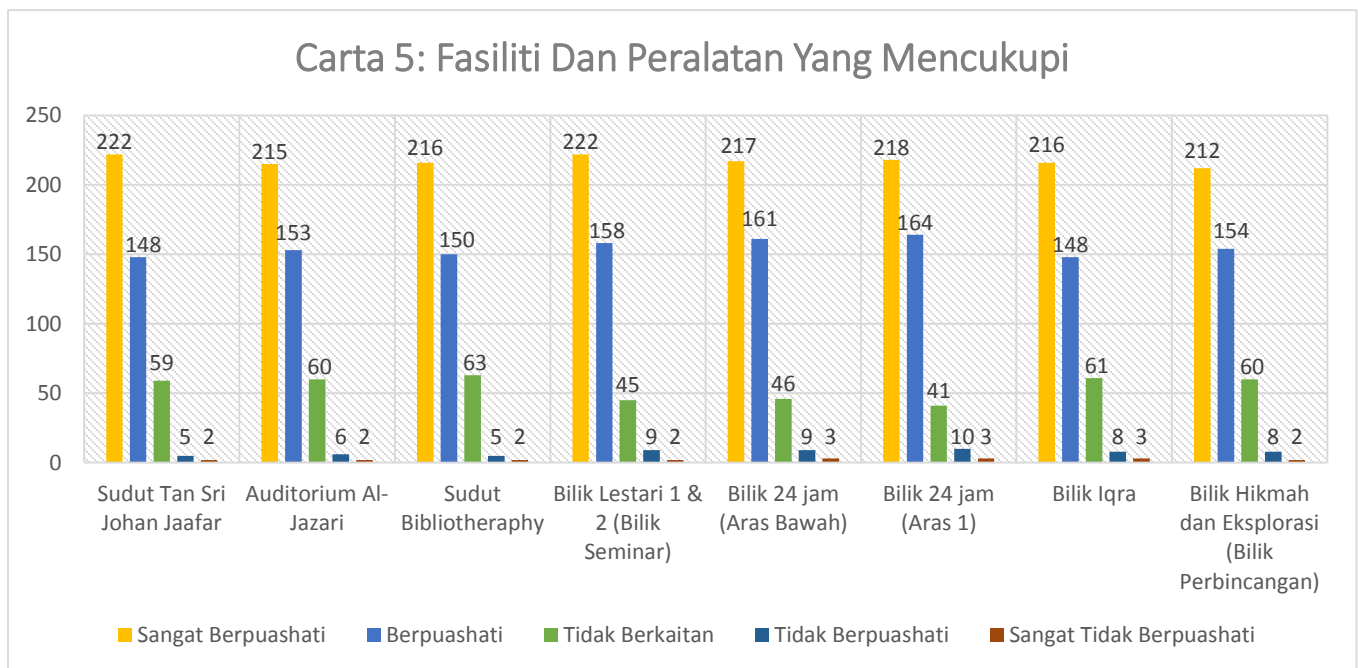
Penilaian kepenggunaan ruang Bilik Iqra' juga mendapati sebanyak 216 (49.5%) responden menyatakan sangat berpuashati, diikuti 148 (33.9%) responden berpuashati. Manakala 8 (1.8%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden juga menyatakan sangat tidak berpuashati. Terdapat 61 (14%) responden yang memberi maklumbalas tidak berkaitan

Pengukuran akhir bagi fasiliti dan peralatan yang mencukupi adalah Bilik Hikmah dan Eksplorasi (bilik perbincangan) mendapat tandaan sebanyak 212 (48.6%) responden

sangat berpuashati dan 154 (35.3%) responden berpuashati. Manakala 8 (1.8%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 60 (13.8%) responden menyatatakan tidak berkaitan.

### 6.2.1 Rumusan Kajian: Fasiliti Dan Peralatan Yang Mencukupi

Kajian ini dijalankan untuk meninjau tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti dan peralatan yang mencukupi disetiap ruang aktiviti di PTTA.



Tahap kepuasan	Kekerapan	Peratus
Sangat tidak berpuashati	19	0.5%
Tidak berpuashati	60	1.8%
Tidak berkaitan	435	12.5%
Berpuashati	1236	35.4%
Sangat Berpuashati	1738	49.8%
<b>Jumlah</b>	<b>3488</b>	<b>100%</b>

Jadual 10: Tahap kepuasan terhadap fasiliti dan peralatan yang mencukupi

### 6.3 Proses Tempahan Ruang Mudah

Perkara	Sangat tidak berpuashati	Tidak berpuashati	Tidak berkaitan	Berpuashati	Sangat Berpuashati	Tandaan
1. Sudut Tan Sri Johan Jaafar	2 (0.5%)	4 (0.9%)	75 (17.2%)	150 (34.4%)	205 (47.0%)	436
2. Auditorium Al-Jazari	3 (0.7%)	3 (0.7%)	77 (17.7%)	151 (34.6%)	202 (46.3%)	436
3. Sudut Bibliotherapy	2 (0.5%)	4 (0.9%)	79 (18.1%)	143 (32.8%)	208 (47.7%)	436
4. Bilik Lestari 1 & 2 (Bilik Seminar)	3 (0.7%)	5 (1.1%)	65 (14.9%)	150 (34.4%)	213 (48.9%)	436
5. Bilik 24 jam (Aras Bawah)	2 (0.5%)	3 (0.7%)	65 (14.9%)	152 (34.9%)	214 (49.1%)	436
6. Bilik 24 jam (Aras 1)	3 (0.7%)	3 (0.7%)	58 (13.3%)	154 (35.3%)	218 (50.0%)	436
7. Bilik Iqra'	3 (0.7%)	4 (0.9%)	70 (16.1%)	144 (33.0%)	215 (49.3%)	436
8. Bilik Hikmah dan Eksplorasi	2 (0.5%)	6 (1.4%)	68 (15.6%)	149 (34.2%)	211 (48.4%)	436
<b>Keseluruhan</b>	<b>20 (0.5%)</b>	<b>32 (1%)</b>	<b>557 (16%)</b>	<b>1193 (34.2%)</b>	<b>1686 (48.3%)</b>	<b>3488</b>

Jadual 11: Tahap kepuasan pengguna terhadap proses tempahan ruang mudah mengikut bilangan dan peratus

Jadual 11 diukur untuk menilai tahap kepuasan pengguna terhadap proses tempahan ruang mudah di perpustakaan. Kajian ini memfokuskan kepada proses tempahan ruang mudah dalam memberi kemudahan kepada pengguna mengenalpasti, memilih dan mengurus tempahan. Analisa berdasarkan kepada maklumbalas daripada 436 responden.

Ruang pertama iaitu Sudut Tan Sri Johan Jaafar menunjukkan sebanyak 205 (47%) responden menyatakan sangat berpuashati, 150 (34.4%) responden berpuashati, 4

(0.9%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 75 (17.2%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Kedua adalah ruang bilik Auditorium Al-Jazari yang mempunyai dapatan data sebanyak 202 (46.3%) responden yang menyatakan sangat berpuashati, 151 (34.6%) responden berpuashati, 3 (0.7%) responden menyatakan tidak berpuashati, 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati dan 77 (17.7%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Elemen ketiga adalah ruang Sudut Bibliotherapy iaitu sebanyak 208 (47.7%) responden menyatakan sangat berpuashati, 143 (32.8%) responden berpuashati, 4 (0.9%) responden menyatakan tidak berpuashati, 2 (0.5%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati dan sebanyak 79 (18.1%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Kajian seterusnya adalah ruang Bilik Lestari 1 dan 2 (Bilik Seminar) mendapat sebanyak 213 (48.9%) tandaan responden dengan menyatakan sangat berpuashati, 150 (34.4%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan sebanyak 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat 65 (14.9%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Pengukuran ruang Bilik 24 jam (Aras Bawah) perpustakaan memperoleh sebanyak 214 (49.1%) jumlah tandaan responden menyatakan sangat berpuashati, 152 (34.9%) responden berpuashati, 3 (0.7%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Walau bagaimanapun terdapat sebanyak 65 (14.9%) responden tidak berkaitan.

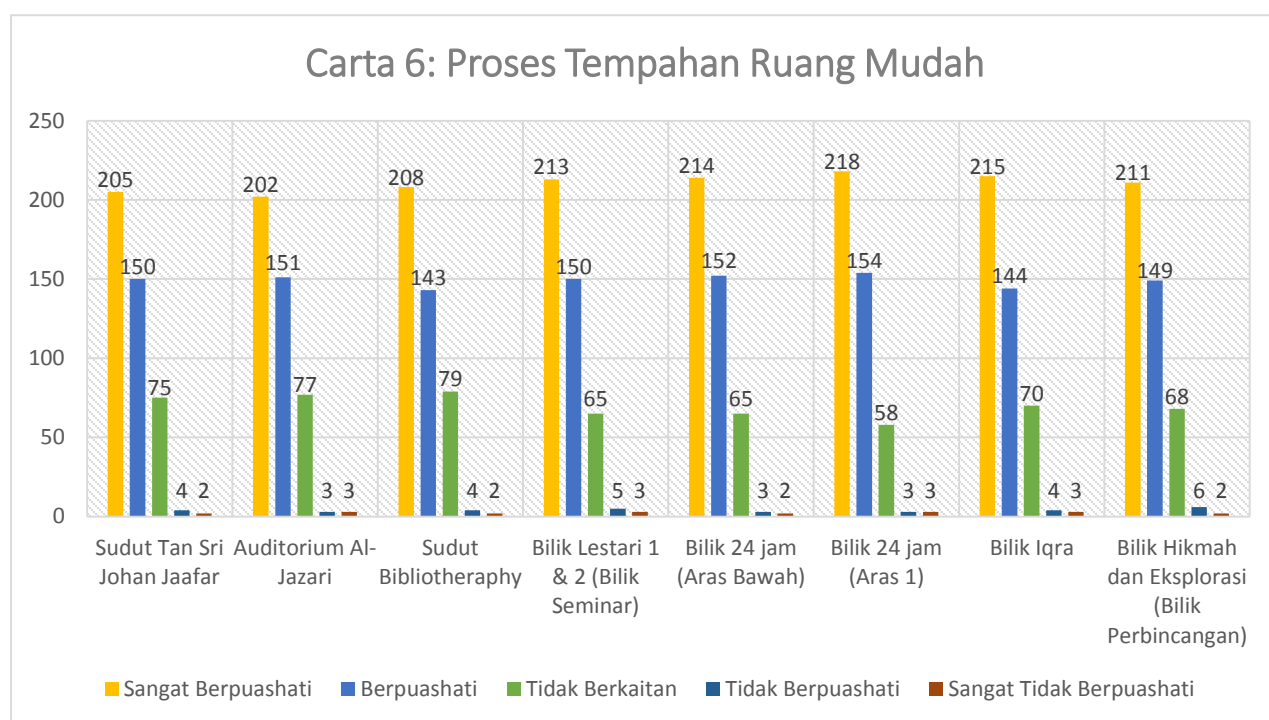
Bagi Bilik 24 jam (Aras 1), sebanyak 218 (50%) menyatakan sangat berpuashati, diikuti sebanyak 154 (35.3%) responden berpuashati. Manakala terdapat 3 (0.7%) responden tidak berpuashati dan hanya 3 (0.7%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati. Tandaan sebanyak 58 (13.3%) dari responden yang tidak berkaitan.

Penilaian kepenggunaan ruang Bilik Iqra' juga mendapati sebanyak 215 (49.3%) responden menyatakan sangat berpuashati, diikuti 144 (33%) responden berpuashati. Manakala 4 (0.9%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati. Terdapat 70 (16.1%) responden yang memberi maklumbalas tidak berkaitan

Pengukuran akhir bagi proses tempahan ruang mudah adalah Bilik Hikmah dan Eksplorasi (bilik perbincangan) mendapat tandaan sebanyak 211 (48.4%) responden sangat berpuashati dan 149 (34.2%) responden berpuashati. Manakala 6 (1.4%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 68 (15.6%) responden menyatatakan tidak berkaitan.

### 6.3.1 Rumusan Kajian Proses Tempahan Ruang Mudah

Kajian ini dijalankan untuk meninjau tahap kepuasan pengguna terhadap proses tempahan ruang mudah yang dediaikan oleh PTTA.



Tahap kepuasan	Kekerapan	Peratus
Sangat tidak berpuashati	20	0.5%
Tidak berpuashati	32	1%
Tidak berkaitan	557	16%
Berpuashati	1193	34.2%
Sangat Berpuashati	1686	48.3%
<b>Jumlah</b>	<b>3488</b>	<b>100%</b>

Jadual 12: Tahap kepuasan terhadap proses tempahan ruang mudah

#### 6.4 Susun Atur Perabot Sesuai Dan Selesa

Perkara	Sangat tidak berpuashati	Tidak berpuashati	Tidak berkaitan	Berpuashati	Sangat Berpuashati	Tandaan
1. Sudut Tan Sri Johan Jaafar	2 (0.5%)	7 (1.6%)	55 (12.6%)	148 (33.9%)	224 (51.4%)	436
2. Auditorium Al-Jazari	2 (0.5%)	7 (1.6%)	56 (12.8%)	152 (34.9%)	219 (50.2%)	436
3. Sudut Bibliotherapy	2 (0.5%)	6 (1.4%)	61 (14.0%)	149 (34.2%)	218 (50.0%)	436
4. Bilik Lestari 1 & 2 (Bilik Seminar)	2 (0.5%)	5 (1.1%)	45 (10.3%)	153 (35.1%)	231 (53.0%)	436
5. Bilik 24 jam (Aras Bawah)	3 (0.7%)	6 (1.4%)	43 (9.9%)	159 (36.5%)	225 (51.6%)	436
6. Bilik 24 jam (Aras 1)	3 (0.7%)	5 (1.1%)	42 (9.6%)	160 (36.7%)	226 (51.8%)	436
7. Bilik Iqra'	2 (0.5%)	5 (1.1%)	55 (12.6%)	148 (33.9%)	226 (51.8%)	436
8. Bilik Hikmah dan Eksplorasi	2 (0.5%)	6 (1.4%)	56 (12.8%)	148 (33.9%)	224 (51.4%)	436
<b>Keseluruhan</b>	<b>18 (0.5%)</b>	<b>47 (1.4%)</b>	<b>413 (11.8%)</b>	<b>1217 (34.9%)</b>	<b>1793 (51.4%)</b>	<b>3488</b>

Jadual 13: Tahap kepuasan kepenggunaan ruang terhadap susun atur perabot sesuai dan selesa mengikut bilangan dan peratus

Jadual 13 diukur untuk menilai tahap kepuasan pengguna terhadap susun atur perabot sesuai dan selesa disediakan oleh perpustakaan. Kajian ini memfokuskan kepada fasiliti yang lengkap dengan susun atur perabot yang selesa dan sesuai. Analisa berdasarkan kepada maklumbalas daripada 436 responden.

Ruang pertama iaitu Sudut Tan Sri Johan Jaafar menunjukkan sebanyak 224 (51.4%) responden menyatakan sangat berpuashati, 148 (33.9%) responden berpuashati, 7



(1.6%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 55 (12.6%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Kedua adalah ruang bilik Auditorium Al-Jazari yang mempunyai dapatan data sebanyak 219 (50.2%) responden yang menyatakan sangat berpuashati, 152 (34.9%) responden berpuashati, 7 (1.6%) responden menyatakan tidak berpuashati, 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati dan 56 (12.8%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Elemen ketiga adalah ruang Sudut Bibliotherapy iaitu sebanyak 218 (50%) responden menyatakan sangat berpuashati, 149 (34.2%) responden berpuashati, 6 (1.4%) responden menyatakan tidak berpuashati, 2 (0.5%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati dan sebanyak 61 (14%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Kajian seterusnya adalah ruang Bilik Lestari 1 dan 2 (Bilik Seminar) mendapat sebanyak 231 (53%) tandaan responden dengan menyatakan sangat berpuashati, 153 (35.1%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan sebanyak 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat 43 (9.9%) responden menyatakan tidak berkaitan.

Pengukuran ruang Bilik 24 jam (Aras Bawah) perpustakaan memperoleh sebanyak 225 (51.6%) jumlah tandaan responden menyatakan sangat berpuashati, 159 (36.5%) responden berpuashati, 6 (1.4%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Walau bagaimanapun terdapat sebanyak 43 (9.9%) responden tidak berkaitan.

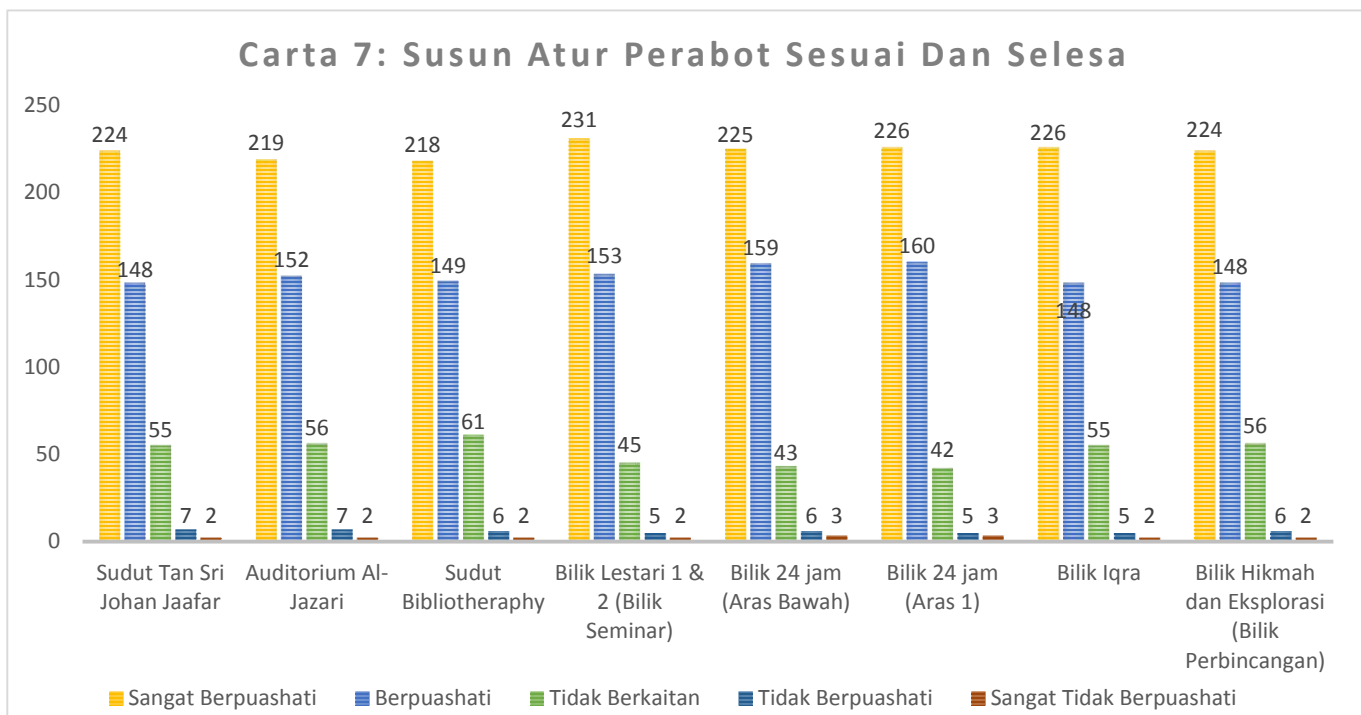
Bagi Bilik 24 jam (Aras 1), sebanyak 226 (51.8%) menyatakan sangat berpuashati, diikuti sebanyak 160 (36.7%) responden berpuashati. Manakala terdapat 5 (1.1%) responden tidak berpuashati dan hanya 3 (0.7%) responden menyatakan sangat tidak berpuashati. Tandaan sebanyak 42 (9.6%) dari responden yang tidak berkaitan.

Penilaian kepenggunaan ruang Bilik Iqra' juga mendapati sebanyak 226 (51.8%) responden menyatakan sangat berpuashati, diikuti 148 (33.9%) responden berpuashati. Manakala 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden juga menyatakan sangat tidak berpuashati. Terdapat 55 (12.6%) responden yang memberi maklumbalas tidak berkaitan

Pengukuran akhir bagi susun atur perabot sesuai dan selesa adalah Bilik Hikmah dan Eksplorasi (bilik perbincangan) mendapat tandaan sebanyak 224 (51.4%) responden sangat berpuashati dan 148 (33.9%) responden berpuashati. Manakala 6 (1.4%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Terdapat sebanyak 56 (12.8%) responden menyatatakan tidak berkaitan.

#### 6.4.1 Rumusan Kajian: Susun Atur Perabot Sesuai Dan Selesa

Kajian ini dijalankan untuk meninjau tahap kepuasan pengguna terhadap susun atur perabot sesuai dan selesa di PTTA.



Tahap kepuasan	Kekerapan	Peratus
Sangat tidak berpuashati	20	0.5%
Tidak berpuashati	32	1%
Tidak berkaitan	557	16%
Berpuashati	1193	34.2%
Sangat Berpuashati	1686	48.3%
<b>Jumlah</b>	<b>3488</b>	<b>100%</b>

Jadual 14: Tahap kepuasan terhadap susun atur perabot sesuai dan selesa

## 7.0 ANALISA KAJIAN: KEMUDAHAN – KEMUDAHAN SOKONGAN

7.1 Kajian ini dijalankan untuk meninjau tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan-kemudahan sokongan lain yang disediakan oleh PTTA.

Perkara	Sangat tidak berpuashati	Tidak berpuashati	Tidak berkaitan	Berpuashati	Sangat Berpuashati	Tandaan
1. Wifi dan internet	6 (1.4%)	23 (5.3%)	14 (3.2%)	174 (39.9%)	219 (50.2%)	436
2. Katalog atas talian (OSCAR)	2 (0.5%)	5 (1.1%)	47 (10.8%)	170 (39.0%)	212 (48.6%)	436
3. Laman Web PTTA	3 (0.7%)	6 (1.4%)	17 (3.9%)	173 (39.7%)	237 (54.4%)	436
4. Akses Luar Kampus (EzProxy)	3 (0.7%)	8 (1.8%)	32 (7.3%)	177 (40.6%)	216 (49.5%)	436
5. Facebook PTTA	2 (0.5%)	5 (1.1%)	52 (11.9%)	173 (39.7%)	204 (46.8%)	436
6. Tik Tok PTTA	2 (0.5%)	5 (1.1%)	72 (16.5%)	169 (38.8%)	188 (43.1%)	436
7. Penunjuk Arah PTTA	3 (0.7%)	4 (0.9%)	36 (8.3%)	168 (38.5%)	225 (51.6%)	436
<b>Keseluruhan</b>	<b>21 (0.7%)</b>	<b>56 (1.8%)</b>	<b>270 (8.9%)</b>	<b>1204 (39.4%)</b>	<b>1501 (49.2%)</b>	<b>3052</b>

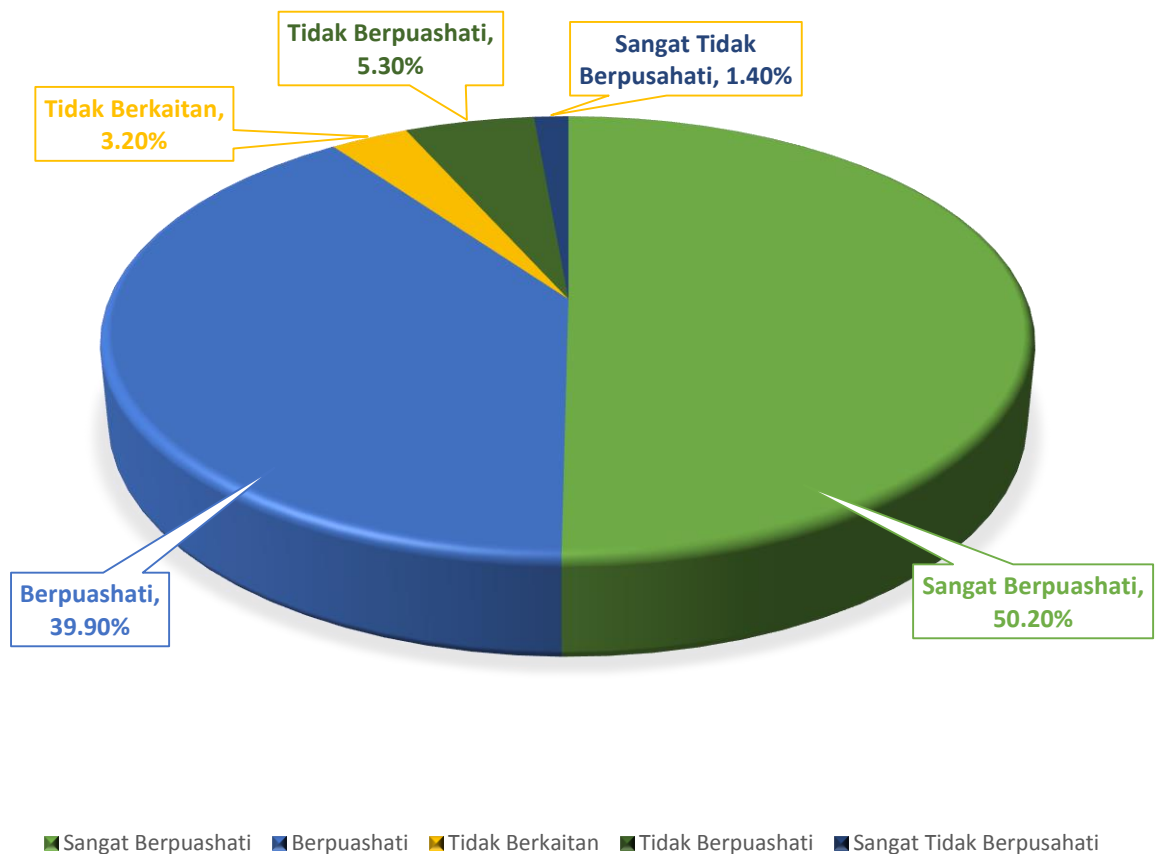
Jadual 15: Penilaian tahap kepuasan kemudahan sokongan mengikut bilangan dan peratus

Jadual 15 menunjukkan beberapa komponen dianalisis bagi mendapatkan data berkaitan tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan-kemudahan sokongan lain yang disediakan oleh perpustakaan.

### 7.1.1 Kemudahan Wifi dan Internet

Sebanyak 219 (50.2%) responden menyatakan sangat berpuashati, 174 (39.9%) responden berpuashati, 23 (5.3%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 6 (1.4%) responden sangat tidak berpuashati. Manakala 14 (3.2%) responden menyatakan tidak berkaitan.

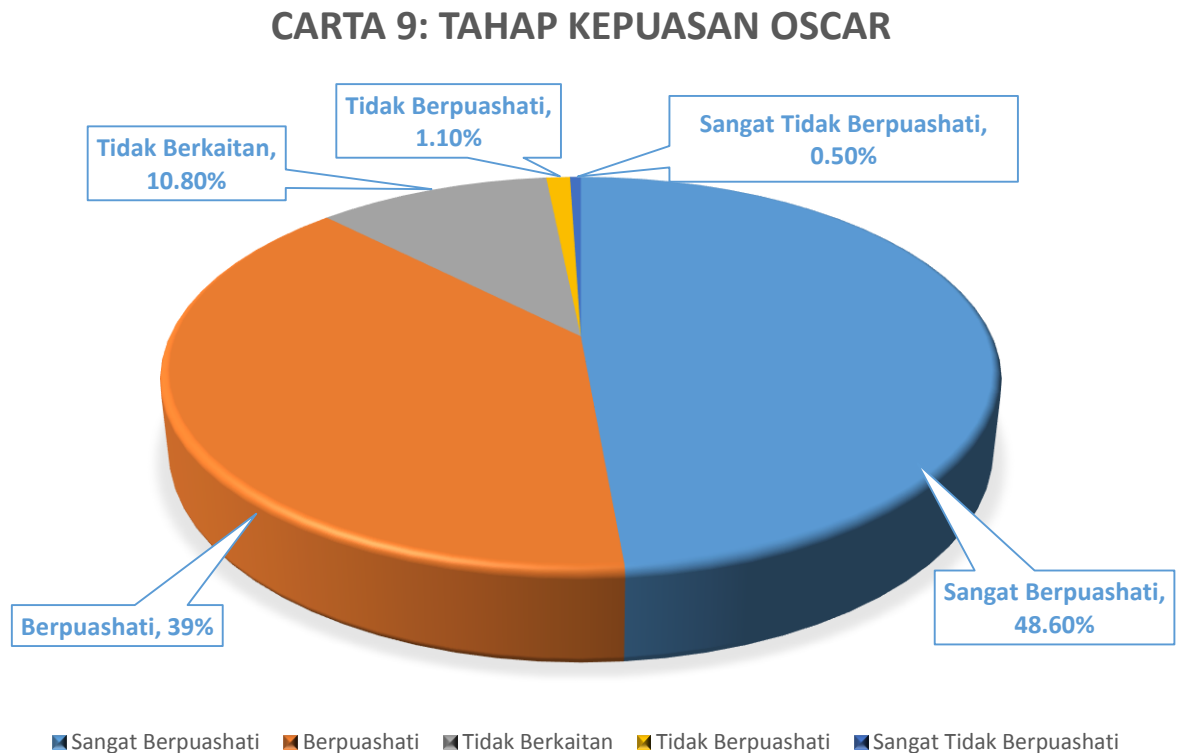
**CARTA 8: TAHAP KEPUASAN WIFI & INTERNET**



Carta 8 menunjukkan skor tandaan keseluruhan 90.1% mewakili berpuashati dan 9.9% adalah sebaliknya.

### 7.1.2 Kemudahan Katalog Atas Talian (OSCAR)

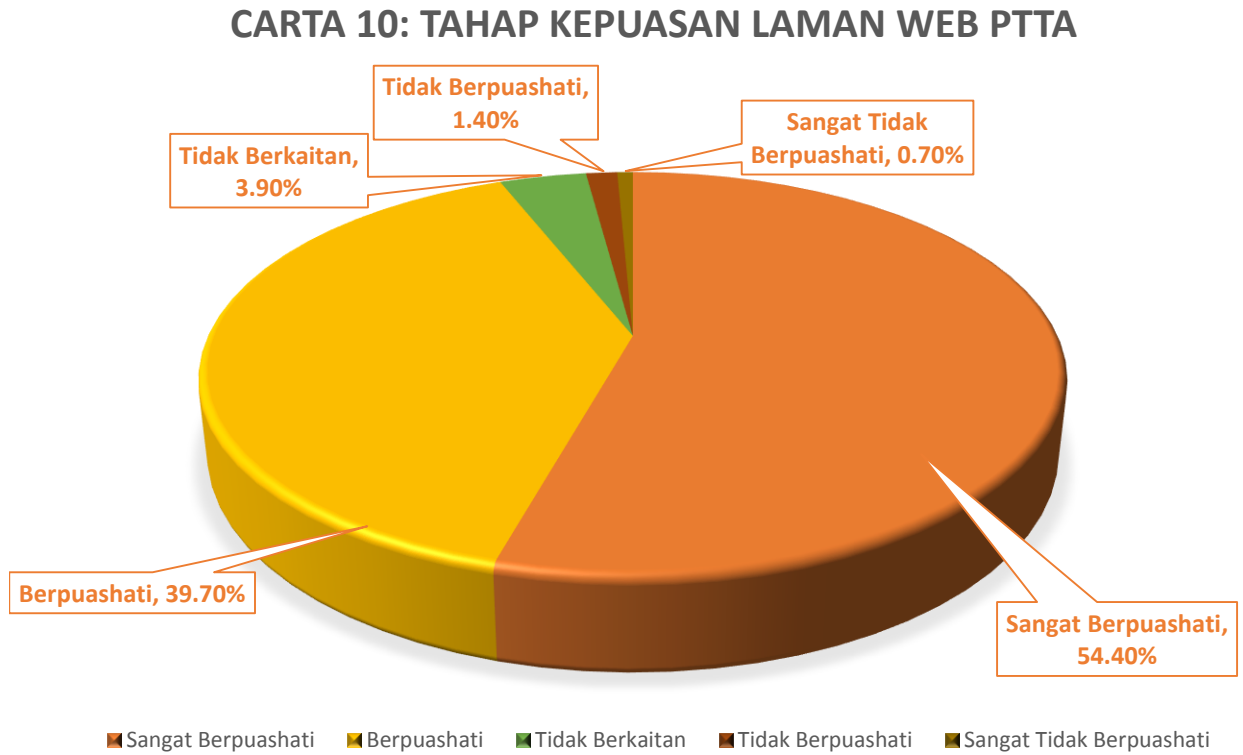
Sebanyak 212 (48.6%) responden menyatakan sangat berpuashati, 170 (39%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Manakala 47 (10.8%) responden menyatakan tidak berkaitan.



Carta 9 menunjukkan skor tandaan keseluruhan 87.6% mewakili berpuashati dan 12.4% adalah sebaliknya.

### 7.1.3 Kemudahan Laman Web PTTA

Sebanyak 237 (54.4%) responden menyatakan sangat berpuashati, 173 (39.7%) responden berpuashati, 6 (1.4%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Manakala 17 (3.9%) responden menyatakan tidak berkaitan.

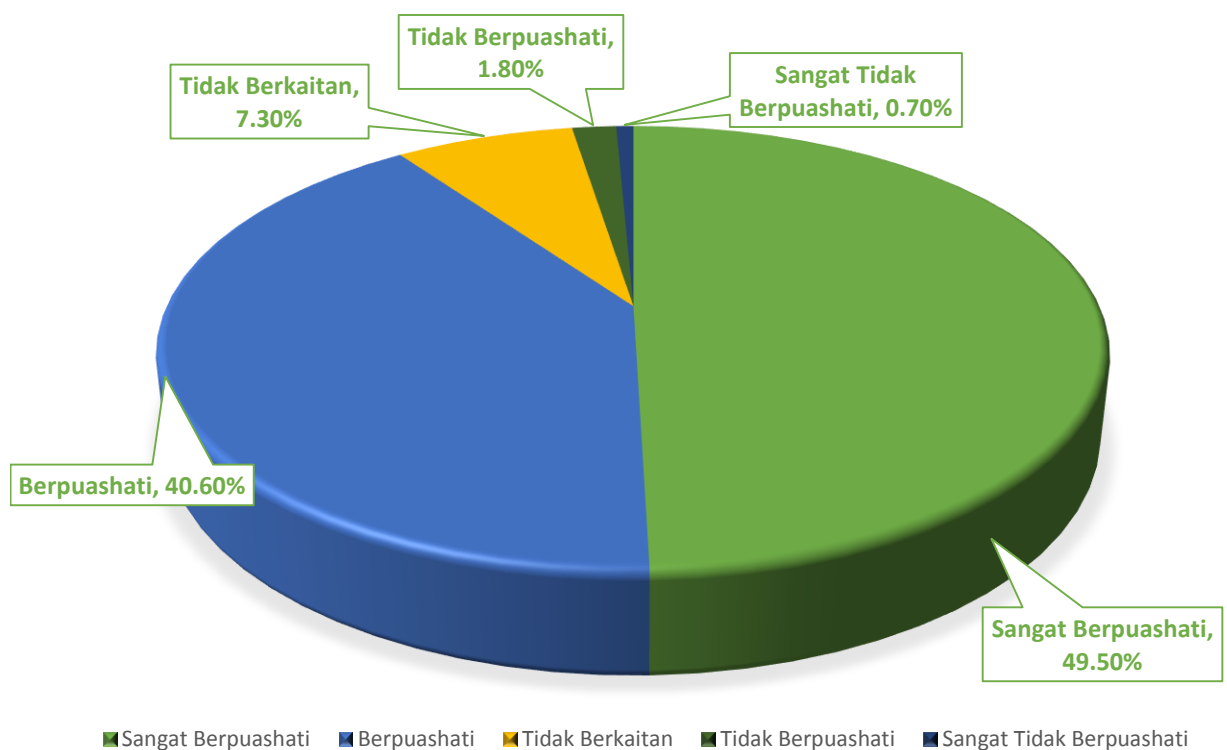


Carta 10 menunjukkan skor tandaan keseluruhan 94.1% mewakili berpuashati dan 5.9% adalah sebaliknya.

#### 7.1.4 Kemudahan Akses Luar Kampus (EZProxy)

Sebanyak 216 (49.5%) responden menyatakan sangat berpuashati, 177 (40.6%) responden berpuashati, 8 (1.8%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Manakala 32 (7.3%) responden menyatakan tidak berkaitan.

**CARTA 11: TAHAP KEPUASAN (EZPROXY)**

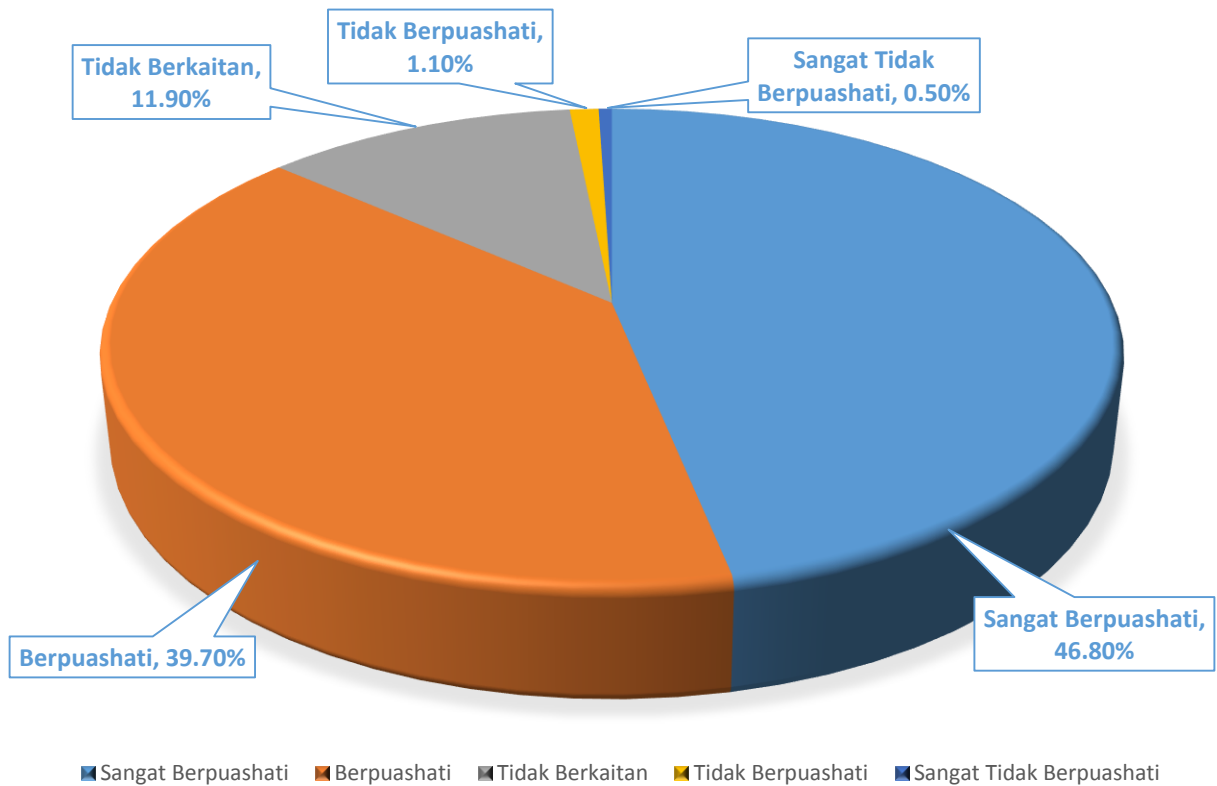


Carta 11 menunjukkan skor tandaan keseluruhan 90.1% mewakili berpuashati dan 9.9% adalah sebaliknya.

### 7.1.5 Kemudahan Facebook PTTA

Sebanyak 204 (46.8%) responden menyatakan sangat berpuashati, 173 (39.7%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Manakala 52 (11.9%) responden menyatakan tidak berkaitan.

**CARTA 12: TAHAP KEPUASAN FACEBOOK PTTA**



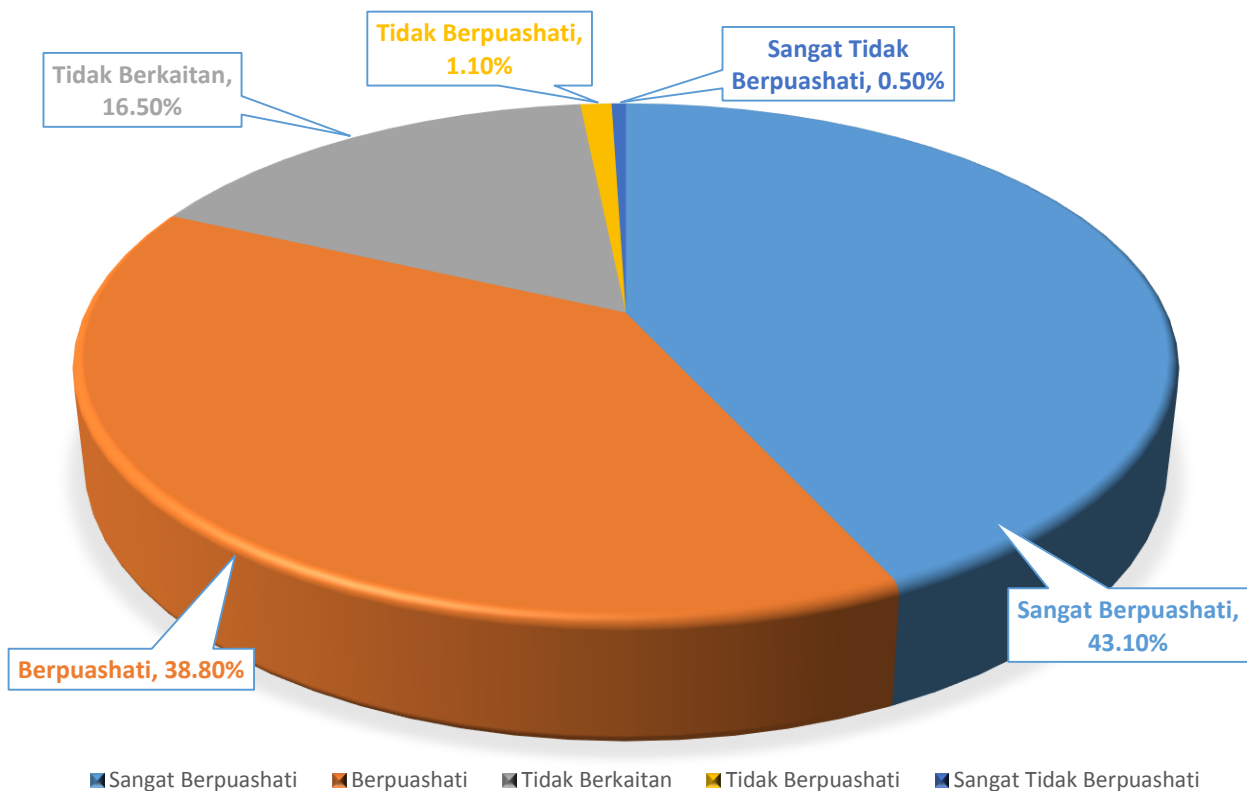
Carta 12 menunjukkan skor tandaan keseluruhan 86.5% mewakili berpuashati dan 13.5% adalah sebaliknya.



### 7.1.6 Kemudahan Tik Tok PTTA

Sebanyak 188 (43.1%) responden menyatakan sangat berpuashati, 169 (38.8%) responden berpuashati, 5 (1.1%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 2 (0.5%) responden sangat tidak berpuashati. Manakala 72 (16.5%) responden menyatakan tidak berkaitan.

**CARTA 13: TAHAP KEPUASAN TIK TOK PTTA**

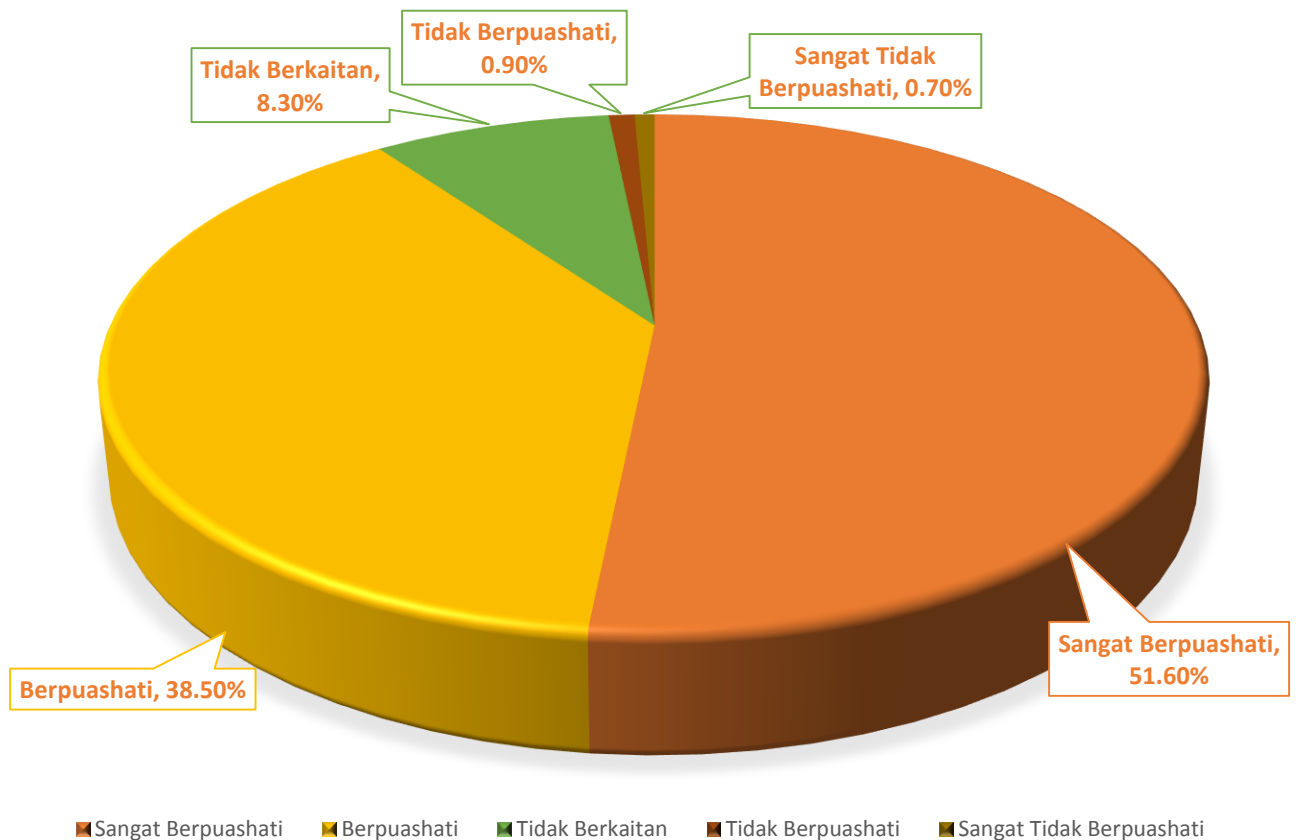


Carta 13 menunjukkan skor tandaan keseluruhan 81.9% mewakili berpuashati dan 18.1% adalah sebaliknya.

### 7.1.7 Kemudahan Penunjuk Arah PTTA

Sebanyak 225 (51.6%) responden menyatakan sangat berpuashati, 168 (38.5%) responden berpuashati, 4 (0.9%) responden menyatakan tidak berpuashati dan 3 (0.7%) responden sangat tidak berpuashati. Manakala 36 (8.3%) responden menyatakan tidak berkaitan.

**CARTA 14: TAHAP KEPUASAN PENUNJUK ARAH PTTA**



Carta 14 menunjukkan skor tandaan keseluruhan 90.1% mewakili berpuashati dan 9.9% adalah sebaliknya.

## 8.0 RUMUSAN KAJIAN

### 8.1 Rumusan Keseluruhan Kajian

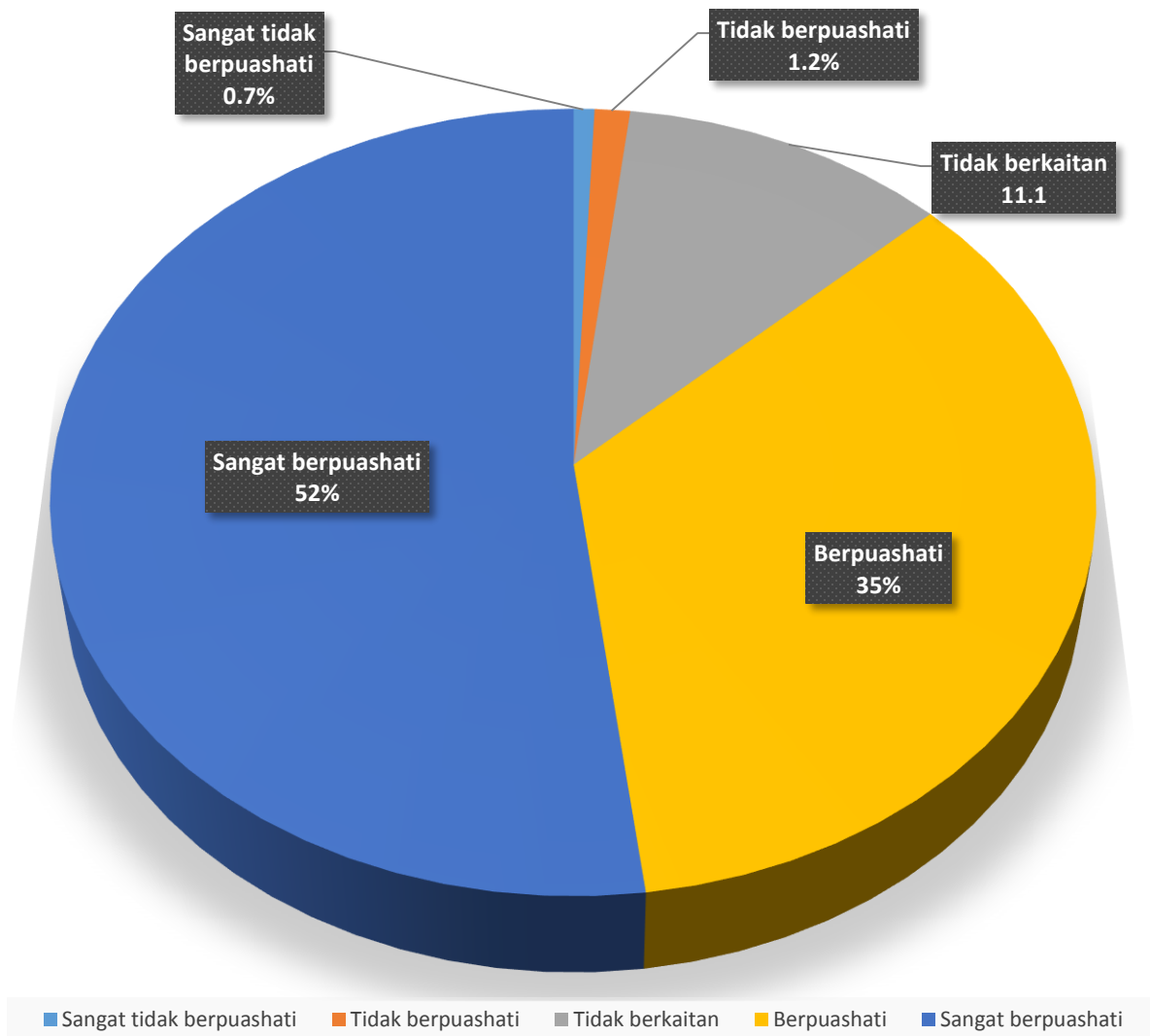
Tahap Kepuasan	Kualiti Perkhidmatan Pelanggan	Kepenggunaan Ruang di Perpustakaan				Kemudahan Sokongan							Jumlah	Peratus
		Ruang Yang Selesa dan Kondusif	Fasiliti dan Peralatan yang Mencukupi	Proses Tempahan Ruang Mudah	Susun Atur Perabot Sesuai dan Selesa	Wifi dan Internet	Katalog Atas Talian (OSCAR)	Laman web	Ezproxy	Facebook	Tik Tok	Penunjuk Arah		
Sangat tidak berpuashati	27	25	19	20	18	6	2	3	3	2	2	3	130	0.7%
Tidak berpuashati	23	20	60	32	47	23	5	6	8	5	5	4	238	1.2%
Tidak berkaitan	81	428	435	557	413	14	47	17	32	52	72	36	2184	11.1%
Berpuashati	844	1165	1236	1193	1217	174	170	173	177	173	169	168	6859	35%
Sangat berpuashati	1641	1850	1738	1686	1793	219	212	237	216	204	188	225	10209	52%
<b>Jumlah</b>	<b>2616</b>	<b>3488</b>	<b>3488</b>	<b>3488</b>	<b>3488</b>	<b>436</b>	<b>436</b>	<b>436</b>	<b>436</b>	<b>436</b>	<b>436</b>	<b>436</b>	<b>19620</b>	<b>100%</b>

Jadual 16: Taburan keseluruhan tandaan responden

Jadual 16 merumuskan bahawa sebanyak 19620 tandaan keseluruhan telah diterima dari responden yang terlibat dalam kajian kepuasan pelanggan kali ini. Berdasarkan kepada tahap kepuasan responden didapati sebanyak 17068 tandaan mewakili sangat berpuashati dan berpuashati, 238 tandaan tidak berpuashati dan 130 tandaan responden sangat tidak berpuashati. Manakala sebanyak 2184 tandaan mewakili perkara tidak berkaitan.

## 8.2 Pecahan keseluruhan mengikut peratus

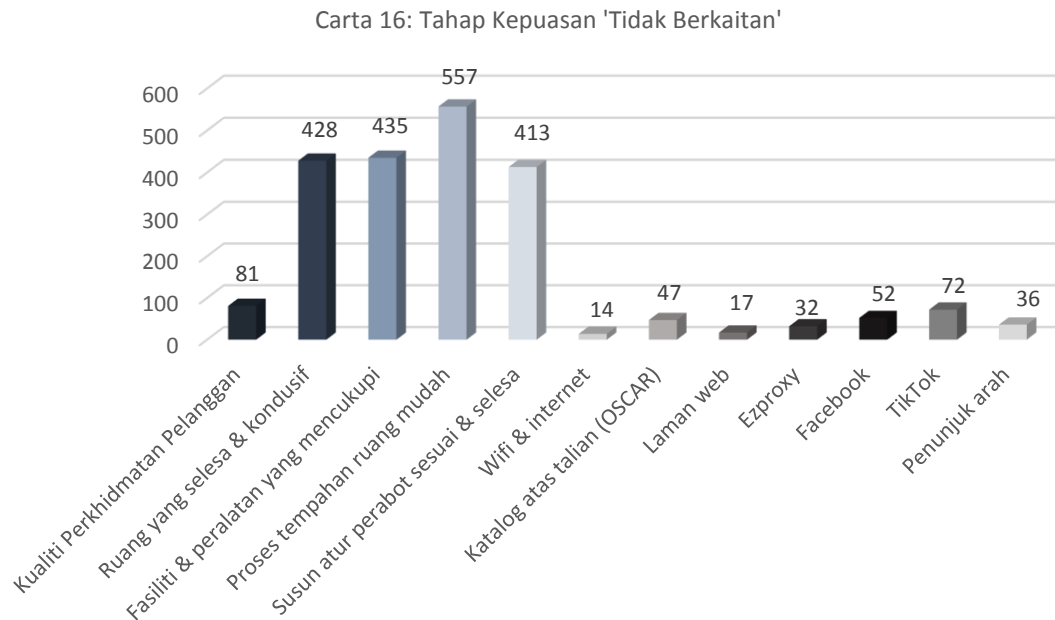
Carta 15: Keseluruhan Tahap Kepuasan Pelanggan



Carta 15 adalah jumlah keseluruhan bilangan peratusan mengikut kategori tahap kepuasan pengguna. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pengguna adalah berada pada tahap **87%** berpuashati manakala **13%** adalah sebaliknya.

### 8.3 Pecahan tandaan tahap kepuasan 'tidak berkaitan'

Graf dibawah menyatakan secara ringkas kajian yang ditandakan sebagai tidak berkaitan.



Berdasarkan Carta 16, sebanyak 2184 skor bersamaan 11.1% responden menyatakan tahap kepuasan pada skala 'tidak berkaitan'. Pecahan tertinggi adalah kaji selidik berkaitan proses tempahan ruang mudah iaitu sebanyak 557 tandaan, diikuti kajian fasiliti dan peralatan yang mencukupi iaitu sebanyak 435 tandaan dan kajian ruang yang selesa dan kondusif iaitu sebanyak 428 tandaan.

## 8.4 Tahap Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTTA

Carta 17: Tahap Kepuasan Pelanggan Keseluruhan



Carta 17 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan adalah berada pada **87%** berpuashati berbanding **11.1%** tidak berkaitan dan **1.9%** tidak berpuashati.

## 9.0 CADANGAN DAN PENAMBAIKAN

BIL	CADANGAN	STATUS
1.	Persekitaran di Bilik 24 Jam (aras bawah) boleh ditambahbaik dan perlu disediakan lebih banyak plug terutamanya untuk meja	
2.	Menambahkan lagi bilangan jurnal Antarabangsa dalam database yang berkaitan bidang pengurusan pembinaan	
3.	Membuat machandise PTTA untuk dijual sebagai cenderhati	
4.	Kebanyakan plug rosak di bilik 24 aras 1 dan sekitar tingkat 3	
5.	Perbaiki sound system	
6.	Kemudahan parking sebab didapati jika hujan parking lot dipenuhi air	
7.	Memberikan respon yang cepat melalui emel dan menjawab panggilan telefon daripada pengguna	
8.	Bilik-bilik kecil (lqra') agak panas	
9.	Menyambung semula pembukaan perpustakaan pada waktu malam.	
10.	Wifi slow and not stable	
11.	Kemas kini penunjuk arah perpustakaan agar tidak sesat jalan	
12.	Wujudkan sudut game centre	
13.	Mungkin perlu menunjukkan peta grafik ruangan pada setiap aras	
14.	Pantri di bilik 24 jam perlu dihidupkan semula	
15.	Menyediakan mesin fotostat	

## 10.0 KESIMPULAN

Secara kesimpulannya, dapatan kajian adalah amat menggalakkan. Pengguna didapati secara keseluruhannya berpuas hati dengan mutu kualiti perkhidmatan, kepenggunaan ruang – ruang aktiviti perpustakaan dan kemudahan-kemudahan sokongan lain termasuk dengan memberi cadangan, komen dan penambahbaikan terhadap perpustakaan.

Menurut data kajian, tahap kepuasan pelanggan adalah berada pada 87% berpuashati berbanding 11.1% tidak berkaitan dan 1.9% sebaliknya.

Walaupun mencapai objektif kajian, terdapat sebanyak 2184 tandaan responden menyatakan kepada 'tidak berkaitan' yang mana pihak perpustakaan perlu mengambil perhatian yang serius terhadap perkara berkenaan. Kemungkinan boleh diandaikan bahawa sebahagian daripada responden yang menyertai kajian ini tidak pernah hadir secara fizikal ke premis perpustakaan, sebahagian juga ada yang tidak pernah menggunakan ruang-ruang besar tertentu atau memang tidak pernah menggunakan kemudahan yang disediakan perpustakaan.

Kebanyakan ruang yang disediakan berfungsi sebagai *venue* untuk penganjuran bagi program atau aktiviti yang besar. Kemungkinan juga responden hadir secara individu ataupun kumpulan kecil yang tidak pernah menggunakan kemudahan dan ruang yang disediakan.

Disamping itu juga, PTTA perlu mengambil perhatian terhadap layanan staf dan khidmat pustakawan. Terdapat banyak ruang penambahbaikan yang boleh diperbaiki dan diterokai. Selain itu, perpustakaan juga digalakkan untuk giat mempromosikan ruang dan fasiliti yang ditawarkan kepada pengguna.

Kajian ini membuktikan bahawa banyak perkara dan pendirian boleh dikaji semula dalam mencari medium terbaik untuk menarik dan mendekati pengguna untuk hadir ke perpustakaan. Pihak perpustakaan akan cuba mempertingkatkan lagi tahap kepuasan pelanggan pada masa akan datang.



## LAMPIRAN 1

TABLE 1  
*Table for Determining Sample Size from a Given Population*

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note.—*N* is population size.  
*S* is sample size.