

**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan BISQA**

Aspek	Saudara Datang di BBTPI Smg					Saudara Telpon ke BBTPI				Pelayanan LSSM							Pelaksanaan Audit				Pelayanan Purna Jual			
	15	16	17	17	0	24	23	25	0	25	25	27	27	24	23	0	27	28	27	0	27	25	24	
Jumlah	15	16	17	17	0	24	23	25	0	25	25	27	27	24	23	0	27	28	27	0	27	25	24	
Rata-rata	3,75	4,00	4,25	4,25	4,06	4,00	3,83	4,17	4,00	4,17	4,17	4,50	4,50	4,00	3,83	4,12	4,50	4,67	4,50	4,556	4,50	4,17	4,00	4,22
SD	0,50	0,82	0,50	0,50	0,58	0,63	0,98	0,75	0,79	0,75	0,75	0,55	0,55	-	0,75	0,62	0,55	0,52	0,84	0,634	0,55	0,75	0,89	0,73
Bts Atas	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5,00	5	5	5	5	4	5	4,84	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Bts Bawah	3	3	4	4	3,50	3	2	3	2,67	3	3	4	4	4	3	3,30	4	4	3	3,667	4	3	3	3,33
X+1,96SD/Vn	4,3163					4,3460				4,3885							4,8332				4,5429			
X-1,96SD/Vn	3,8087					3,6540				3,8466							4,2779				3,9016			
Kesimpulan	Cukup Puas s/d. Puas					Cukup Puas s/d. Puas				Cukup Puas s/d. Puas							Cukup Puas s/d. Puas				Cukup Puas s/d. Puas			

Dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan apabila ditinjau per aspek secara keseluruhan mendapat penilaian puas sampai dengan sangat puas dengan indeks 4,48 (yaitu 20 % dari jumlah kuesioner yang masuk yaitu 6 dari 30 kuesioner BISQA)

**Datang ke BBTPI**

1. Sikap petugas
2. Pelayanan Petugas
3. Profesionalisme Petugas
4. Jawaban Pettugas

**Informasi via telpon**

5. Sikap Operator
6. Ketepatan Menerima
7. Jawaban Operator

**Pelayanan LSPro**

8. Prosedur layanan
9. Waktu Penyelesaian
10. Sikap Petugas
11. Kejelasan pelayanan
12. Disiplin pelayanan
13. pemberian tarif
10. Sikap Petugas
11. Kejelasan pelayanan
12. Disiplin pelayanan
13. pemberian tarif

**Pelaksanaan Audit**

14. Ketepatan jadwal
15. Sikap Auditor
16. Profesionalisme auditor

**Layana Purna Jual**

17. Ketepatan waktu sertif
18. Info SNI Termutakhir
19. Penanganan Keluhan