

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan BISQA - 2015

Aspek	Saudara Datang di BBTPPI Smg				Saudara Telpon ke BBTPPI				Pelayanan LSSM					Pelaksanaan Audit				Pelayanan Prima Jual						
	41	49	49	50	0	64	62	68	0	66	61	67	63	65	53	0	70	70	70	70	0	67	63	65
Jumlah	2.41	2.88	2.88	2.94	2.78	3.76	3.65	4.00	3.80	3.88	3.59	3.94	3.71	3.82	3.12	3.43	4.12	4.12	4.12	4.118	3.94	3.71	3.82	3.82
Rata-rata	1.87	1.96	1.93	2.01	1.95	1.09	1.06	1.12	1.09	1.11	1.46	1.09	1.05	1.01	1.27	1.41	0.60	0.60	0.33	0.511	1.14	1.10	1.13	1.13
SD	4	5	5	5	4.75	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	4	4.91	5	5	5	5	5	5	5	5.00
Bts Atas	0	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	-	3	3	4	3.333	0	0	0	0.00
Bts Bawah	3.6324				4.2811				4.0525					4.3415				4.3173						
X-1,96SD/Vn	1.9264				3.3267				2.8123					3.8938				3.3298						
X-1,96SD/Vn	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						
Kesimpulan																								

Dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan apabila ditinjau per aspek secara keseluruhan mendapat penilaian puas sampai dengan sangat puas dengan indeks 4,12 dari total klien 17 responden

- Datang ke BBTPPI**
1. Sikap petugas
 2. Pelayanan Petugas
 3. Profesionalisme Petugas
 4. Jawaban Petugas

- 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 Prima Jual**
17. Ketepatan waktu sertifikasi
 18. Info SNI Termutakhir
 19. Penanganan Keluhan