

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan LSPro

Aspek	Saudara Datang di BBTPTI Smg					Saudara Telpon ke BBTPTI				Pelayanan LSPro							Pelaksanaan Audit				Pelayanan Purna Jual			
	49	54	54	52		57	51	55		53	57	61	55	58	47		58	61	60		57	55	56	
Jumlah	49	54	54	52		57	51	55		53	57	61	55	58	47		58	61	60		57	55	56	
Rata-rata	3,27	3,60	3,60	3,47	3,48	3,80	3,64	3,67	3,70	3,53	3,80	4,07	3,67	3,87	3,13	3,65	3,87	4,07	4,00	3,978	3,80	3,67	3,73	3,73
SD	1,49	1,59	1,55	1,55	1,55	1,26	1,22	1,18	1,22	1,19	1,21	1,28	1,18	1,25	1,06	1,34	1,19	1,28	1,25	1,24	1,21	1,18	1,22	1,20
Bts Atas	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	4	5,00	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Bts Bawah	0	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0,00
X+1,96SD/Vn	4,1607					4,2372				4,2398							4,5213				4,2600			
X-1,96SD/Vn	2,8059					3,1691				3,0691							3,4342				3,2067			
Kesimpulan	Cukup Puas					Cukup 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 umum/keseluruhan mendapat penilaian puas sampai dengan sangat puas dengan indeks 4,28 (yaitu 32 % dari jumlah kuesioner yang masuk yaitu 15 dari 48 kuesioner LSPro)

Datang ke BBTPTI

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