

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan LSPro - 2015

Aspek	Saudara Datang di BBTPTI Smg					Saudara Telpon ke BBTPTI					Pelayanan LSPro					Pelaksanaan Audit					Pelayanan Purna Jual					
	110	125	122	125	125	112	111	118	120	117	129	122	123	110	128	130	131	128	130	131	121	111	118	121	111	118
Jumlah	3.67	4.17	4.07	4.17	4.02	3.73	3.70	3.93	3.79	4.00	3.90	4.30	4.07	4.10	3.67	3.97	4.27	4.33	4.37	4.322	4.03	3.70	3.93	4.03	3.70	3.93
Rata-rata	1.24	0.99	1.01	1.12	1.09	1.17	1.21	1.26	1.21	0.69	0.92	0.53	0.52	0.66	0.66	0.97	0.58	0.61	0.56	0.582	1.00	1.06	1.01	1.00	1.06	1.01
SD	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Bts Atas	0	0	0	0	-	0	0	0	-	3	0	3	3	2	3	0.79	3	3	3	3	0	0	0	0	0	0
Dts Bawah	4.4942					4.3203					4.3986					4.5773					4.3373					
X-1,96SD/Vn	3.5392					3.2574					3.5450					4.0672					3.4404					
X-1,96SD/Vn	Cukup Puas					Cukup 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 umum/keseluruhan mendapat pentilauan puas sampai dengan sangat puas dengan indeks 4,42 dari total kien 30 responden

- Datang ke BBTPTI
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. Kecepatan jadwal
  15. Sikap Auditor
  16. Profesionalisme auditor

- Layana Purna Jual
17. Kecepatan waktu seritif
  18. Info SNI Termutakhir
  19. Penanganan Keluhan