

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI) PSAS 2017

MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN DALAM CSI PERKHIDMATAN YANG DIJALANKAN DI PERPUSTAKAAN

Sasaran: Mencapai 70% Indeks Kepuasan Pelanggan pada skala 4 dan 5

Perkara	Pra Siswazah					Siswazah					Staf				
	Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean	Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean	Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean
Suasana pembelajaran (suhu dan pencahayaan)	80	16.88%	394	83.12%	4.16	9	10.71%	75	89.29%	4.21	22	23.66%	71	76.34%	4.13
Kemudahan komputer	121	25.53%	353	74.47%	3.99	24	28.57%	60	71.43%	4.15	29	31.18%	64	68.82%	3.88
Sistem Hotspot (WiFi/Wireless)	174	36.71%	300	63.29%	3.69	33	39.29%	51	60.71%	3.88	38	40.86%	55	59.14%	3.96
Koleksi perpustakaan (cth : buku, jurnal)	91	19.20%	383	80.80%	4.08	19	22.62%	65	77.38%	4.14	23	24.73%	70	75.27%	4.03
Pangkalan data/jurnal atas talian (cth : Science Direct)	116	24.47%	358	75.53%	3.97	19	22.62%	65	77.38%	4.09	29	31.18%	64	68.82%	3.84
Perkhidmatan rujukan	87	18.35%	387	81.65%	4.04	21	25.00%	63	75.00%	4.09	26	27.96%	67	72.04%	3.88
Susunan buku/jurnal di rak	86	18.14%	388	81.86%	4.15	15	17.86%	69	82.14%	4.16	20	21.51%	73	78.49%	4.12
Mesin pinjaman layan diri/Kotak pemulangan buku	119	25.11%	355	74.89%	3.99	27	32.14%	57	67.86%	4.15	29	31.18%	64	68.82%	3.95
Kemudahan salinan foto	209	44.09%	265	55.91%	3.55	50	59.52%	34	40.48%	3.71	39	41.94%	54	58.06%	3.64
Staf yang mesra pelanggan	78	16.46%	396	83.54%	4.18	15	17.86%	69	82.14%	4.17	25	26.88%	68	73.12%	4.03
Purata Pencapaian Keseluruhan	1161	24.49%	3579	75.51%	3.98	232	27.62%	608	72.38%	4.07	280	30.11%	650	69.89%	3.94

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI) PSAS 2017

	Jumlah Skala 1-3	Peratus Skala 1-3	Jumlah Skala 4-5	Peratus Skala 4-5	Mean
Jumlah dan Peratus Purata	1673	25.70%	4837	74.30%	3.99
Jumlah Skala 1-5	6510				
Peratus responden yang memilih skala 4-5 ialah	74.30%				

Disediakan oleh: Bahagian Rujukan

8 Disember 2017