

PENCAPAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PSAS 2014

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

Pencapaian Mengikut Perkara Yang Dinilai 2014

Skala	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	
Perkara																
1	Suasana pembelajaran (suhu dan pencahayaan).	62	11.19%	492	88.81%	4.19	52	16.56%	262	83.44%	4.13	16	8.12%	181	91.88%	4.26
2	Kemudahan komputer.	105	18.98%	448	81.02%	4.05	70	22.58%	240	77.42%	4.02	13	6.66%	182	93.34%	4.15
3	Sistem Hotspot (WiFi/Wireless).	161	29.06%	393	70.94%	3.9	117	37.14%	198	62.86%	3.68	40	20.72%	153	79.27%	3.97
4	Koleksi perpustakaan (cth : buku, jurnal).	79	14.28%	474	85.72%	4.12	69	22.26%	241	77.74%	4.05	15	7.62%	182	92.38%	4.17
5	Pangkalan data/jurnal atas talian (cth : Science Direct).	107	19.41%	444	80.59%	4.08	49	15.60%	265	84.40%	4.16	12	6.09%	185	93.91%	4.24
6	Perkhidmatan Rujukan.	79	14.26%	475	85.74%	4.14	68	22.01%	241	77.99%	4.01	13	6.63%	183	93.36%	4.24
7	Susunan buku/jurnal di rak.	87	15.73%	466	84.27%	4.2	77	24.92%	232	75.08%	4.02	12	6.10%	185	93.91%	4.25
8	Mesin pinjaman layan diri/Kotak pemulangan buku.	63	11.38%	490	88.60%	4.19	45	14.99%	255	85.00%	4.19	21	11.05%	169	88.94%	4.12
9	Kemudahan salinan foto.	144	25.99%	410	74.01%	3.88	118	40.13%	176	59.87%	3.57	49	25.52%	143	74.48%	3.89
10	Staf yang mesra pelanggan.	75	13.57%	478	86.44%	4.27	40	12.81%	272	87.18%	4.14	7	3.55%	190	96.44%	4.38

Jumlah/Peratus Keseluruhan	962	17.39%	4570	82.61%	4.1	705	22.90%	2382	77.10%	4.00	198	10.21%	1753	89.79%	4.17
----------------------------	-----	--------	------	--------	-----	-----	--------	------	--------	------	-----	--------	------	--------	------

	Jumlah Skala 1-3	Peratus Skala 1-3	Jumlah Skala 4-5	Peratus Skala 4-5	Mean
Jumlah dan Peratus Purata	1,865	17.64%	8,705	82.36%	4.09
Jumlah Skala 1-5	10,570				
Peratus responden yang memilih skala 4-5 ialah	<u>82.36%</u>				