

PENCAPAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PSAS 2015

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)	58	16.07%	303	83.93%	4.13	29	16.76%	144	83.24%	4.07	24	18.32%	107	81.68%	4.07
Kemudahan komputer	77	21.39%	283	78.61%	4.01	45	26.16%	127	73.84%	3.87	27	20.61%	104	79.39%	3.93
Sistem Hotspot (WiFi/Wireless)	152	42.34%	207	57.66%	3.68	77	44.77%	95	55.23%	3.45	43	33.86%	84	66.14%	3.70
Koleksi perpustakaan (cth : buku, jurnal)	69	19.27%	289	80.73%	4.08	46	26.59%	127	73.41%	3.86	32	23.53%	104	76.47%	3.82
Pangkalan data/jurnal atas talian (cth : Science Direct)	71	19.72%	289	80.28%	4.05	43	25.15%	128	74.85%	3.91	37	27.21%	99	72.79%	3.74
Perkhidmatan rujukan	73	20.28%	287	79.72%	4.08	36	21.30%	133	78.70%	3.99	30	22.90%	101	77.10%	3.91
Susunan buku/jurnal di rak	66	18.38%	293	81.62%	4.11	30	17.65%	140	82.35%	4.09	30	23.08%	100	76.92%	3.93
Mesin pinjaman layan diri/Kotak pemulangan buku	46	12.74%	315	87.26%	4.26	19	11.45%	147	88.55%	4.17	21	16.67%	105	83.33%	4.06
Kemudahan salinan foto	138	38.55%	220	61.45%	3.71	93	58.49%	66	41.51%	3.13	34	28.10%	87	71.90%	3.78
Staf yang mesra pelanggan	79	21.94%	281	78.06%	4.06	42	24.28%	131	75.72%	4.05	24	17.78%	111	82.22%	4.08
Purata Pencapaian Keseluruhan	829	23.07%	2767	76.95%	4.02	460	27.09%	1238	72.91%	3.86	302	23.20%	1002	76.80%	3.90

	Jumlah Skala 1-3	Peratus Skala 1-3	Jumlah Skala 4-5	Peratus Skala 4-5	Mean
--	------------------	-------------------	------------------	-------------------	------

Jumlah dan Peratus Purata

1591

24.11%

5007

75.89%

3.93

Jumlah Skala 1-5

6598

Peratus responden yang memilih skala 4-5 ialah

75.89%

