

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI) PSAS 2019

MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN DALAM CSI PERKHIDMATAN YANG DIJALANKAN DI PERPUSTAKAAN

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

	Pra Siswazah						Siswazah						Staf					
	Jumlah Responden	Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean	Jumlah Responden	Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean	Jumlah Responden	Jumlah Skala 1-3	Peratus	Jumlah Skala 4-5	Peratus	Mean
Perkara																		
Suasana pembelajaran (suhu dan pencahayaan)	460	38	8.26%	422	91.74%	4.38	79	17	21.52%	62	78.48%	4.11	98	8	8.16%	90	91.84%	4.11
Kemudahan komputer	460	127	27.61%	333	72.39%	3.95	79	29	36.71%	50	63.29%	3.76	98	12	12.24%	86	87.76%	4.08
Sistem Hotspot (WiFi/Wireless)	460	134	29.13%	326	70.87%	3.94	79	22	27.85%	57	72.15%	3.87	98	18	18.37%	80	81.63%	3.98
Koleksi perpustakaan(cth : buku, jurnal)	460	75	16.30%	385	83.70%	4.18	79	20	25.32%	59	74.68%	3.95	98	12	12.24%	86	87.76%	4.11
Pangkalan data/jurnal atas talian (cth : Science Direct)	460	89	19.35%	371	80.65%	4.12	79	20	25.32%	59	74.68%	3.97	98	17	17.35%	81	82.65%	4
Perkhidmatan rujukan	460	79	17.17%	381	82.83%	4.16	79	21	26.58%	58	73.42%	3.96	98	16	16.33%	82	83.67%	4.06
Susunan buku/jurnal di rak	460	72	15.65%	388	84.35%	4.2	79	9	11.39%	70	88.61%	4.16	98	10	10.20%	88	89.80%	4.21
Mesin pinjaman layan diri/Kotak pemulangan buku	460	72	15.65%	388	84.35%	4.24	79	14	17.72%	65	82.28%	4.08	98	12	12.24%	86	87.76%	4.11
Kemudahan salinan foto	460	167	36.30%	293	63.70%	3.69	79	38	48.10%	41	51.90%	3.42	98	14	14.29%	84	85.71%	3.99
Staf yang mesra pelanggan	460	65	14.13%	395	85.87%	4.3	79	14	17.72%	65	82.28%	4.11	98	9	9.18%	89	90.82%	4.18
Purata Pencapaian Keseluruhan		92	19.95%	368	80.05%	4.12		20	25.82%	59	74.18%	3.94		13	13.06%	85	86.94%	4.08

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI) PSAS 2019

	Jumlah Skala 1-3	Peratus Skala 1-3	Jumlah Skala 4-5	Peratus Skala 4-5	Mean
Jumlah dan Peratus Purata	125	19.61%	512	80.39%	4.05
Jumlah Skala 1-5	637				4.05
Peratus responden yang memilih skala 4-5 ialah	80.39%				

Disediakan oleh: Bahagian Rujukan
4 Disember 2019