

PENCAPAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Sasaran: Mencapai 70% Indeks Kepuasan Pelanggan pada skala 4 dan 5
Pencapaian Mengikuti Perkara Yang Dinilai 2018

NO	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
1	Suasana pembelajaran (suhu dan pencahayaan).	49	12.60%	340	87.40%	4.27	30	19.35%	125	80.65%	4.1	9	18.37%	40	81.63%	4.12
2	Kemudahan komputer.	130	33.42%	259	66.59%	3.81	64	41.30%	91	58.70%	3.61	12	24.49%	37	75.51%	4.02
3	Sistem Hotspot (WiFi/Wireless).	140	35.99%	249	64.01%	3.74	64	41.30%	91	58.70%	3.63	13	26.53%	36	73.47%	3.86
4	Koleksi perpustakaan (cth : buku, jurnal).	76	19.54%	313	80.46%	4.11	48	30.97%	107	69.03%	3.82	7	14.29%	42	85.71%	4.2
5	Pangkalan data/jurnal atas talian (cth : Science Direct)	95	24.42%	294	75.58%	4	47	30.32%	108	69.68%	3.92	11	22.45%	38	77.55%	4.08
6	Perkhidmatan Rujukan.	79	20.31%	310	79.69%	4.09	43	27.74%	112	72.26%	3.98	8	16.33%	41	83.67%	4.1
7	Susunan buku/jurnal di rak.	67	17.22%	322	82.78%	4.21	39	25.16%	116	74.84%	3.99	6	12.24%	43	87.75%	4.2
8	Mesin pinjaman layan diri/Kotak pemulangan buku.	66	16.97%	323	83.03%	4.19	28	18.06%	127	81.94%	4.12	7	14.29%	42	85.71%	4.18
9	Kemudahan salinan foto.	140	35.99%	249	64.01%	3.74	79	50.06%	76	49.03%	3.4	15	30.61%	34	69.39%	3.82
10	Staf yang mesra pelanggan.	69	17.74%	320	82.26%	4.23	18	11.61%	137	88.39%	4.34	4	8.16%	45	91.84%	4.29
	Jumlah/Peratus Keseluruhan	911	23.42%	2979	76.58%	4.04	460	29.68%	1090	70.32%	3.89	92	18.78%	398	81.22%	4.09

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI) PSAS 2018

	Jumlah Skala 1-3	Peratus Skala 1-3	Jumlah Skala 4-5	Peratus Skala 4-5	Mean
Jumlah dan Peratus Purata	1463	24.67%	4467	75.34%	4.01
Jumlah Skala 1-5	5930				
Peratus res	75.34%				