



KUESIONER KEPUASAN KLIEN

Kepada Yth

Bpk/Ibu Auditee PT. Ayamaru Sertifikasi

Terkait dengan pengukuran kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa sertifikasi yang kami berikan, bersama ini kami sampaikan kuesioner kepuasan pelanggan. Kuesioner kepuasan pelanggan ini sebagai bagian dari upaya PT. Ayamaru Sertifikasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada Bpk/Ibu. Kami mengharapkan kesediaan Bpk/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi Kuesioner ini sesuai dengan yg Bpk/Ibu ketahui dan mengembalikan kepada kami melalui staff kami atau email : asert@ayamarusertifikasi.co.id. Atas kesediaan Bpk/Ibu dalam berpartisipasi mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

1. Data Responden

Nama Auditee :
 Alamat :
 Kegiatan :
 Pelaksanaan :
 Nama Pengisi Kuesioner :
 Jabatan :

2. Lingkup Sertifikasi

PHL VLHH

3. Pengisian

Bpk/Ibu dapat memberi tanda (√) pada masing-masing angka sesuai penilaian Bpk/Ibu terhadap PT. Ayamaru Sertifikasi pada kolom yang tersedia.

Penilaian :

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup Puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

NO	PERTANYAAN	Penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan akses informasi PT. Ayamaru Sertifikasi untuk proses Sertifikasi					
2	Bagaimana pendapat saudara tentang informasi Sertifikasi dalam website PT. Ayamaru Sertifikasi					
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan informasi yang disampaikan dalam webiste PT. Ayamaru Sertifikasi					
4	Bagaimana pendapat saudara tentang penyampaian informasi yang lengkap dan informatif tentang proses permohonan sertifikasi					
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan proses pelayanan pendaftaran permohonan sertifikasi					
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan PT. Ayamaru Sertifikasi					
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan proses sertifikasi (mulai dari permohonan sampai dengan terbit sertifikat)					



NO	PERTANYAAN	Penilaian				
		1	2	3	4	5
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan personil PT. Ayamaru Sertifikasi dalam memberikan pelayanan					
9	Memberikan jadwal secara akurat (teliti dan tepat waktu)					
10	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab personil PT. Ayamaru Sertifikasi yang bertugas dalam memberikan pelayanan jasa sertifikasi					
11	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan personil PT. Ayamaru Sertifikasi yang bertugas melayani proses sertifikasi					
12	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan auditor dalam melakukan audit					
13	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan auditor dalam menguasai standar dalam melakukan audit					
14	Bagaimana pendapat saudara tentang kecakapan dan kemampuan pengetahuan auditor dalam menyampaikan informasi dalam audit					
15	Auditor memberikan kesempatan bertanya/diskusi pada waktu audit					
16	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan auditor PT. Ayamaru Sertifikasi dalam menjalin kerjasama dan koordinasi pada waktu audit					
17	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan auditor PT. Ayamaru Sertifikasi pada waktu melakukan audit					
18	Bagaimana pendapat saudara tentang pengetahuan dan kecakapan auditor PT. Ayamaru Sertifikasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh auditee					
19	Bagaimana pendapat saudara kedisiplinan auditor dalam melakukan audit					
20	Bagaimana pendapat saudara tentang penampilan auditor yang rapi, bersih dan menarik pada saat audit					

Jika Bapak/ibu memiliki saran, masukan maupun kritik yang membangun dapat disampaikan dengan mengisi pada kotak saran ini.

.....
Pengisi kuesioner

Nama :