



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 :