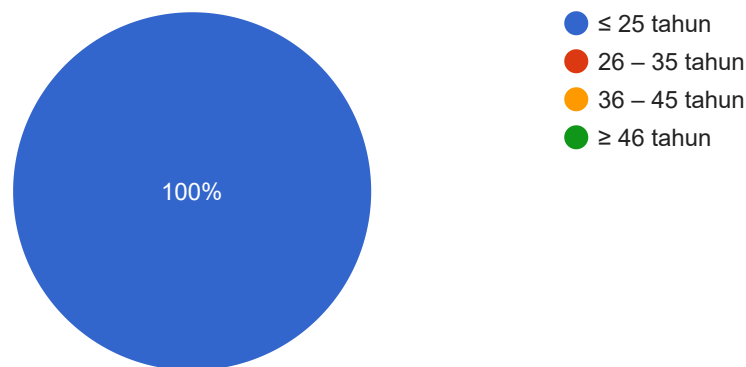


Survei Kepuasan Pelanggan Fakultas Hukum (FH) Unila

Data Pribadi

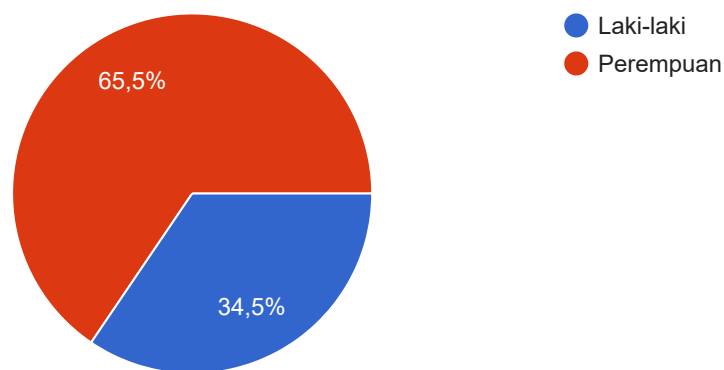
Usia

29 jawaban



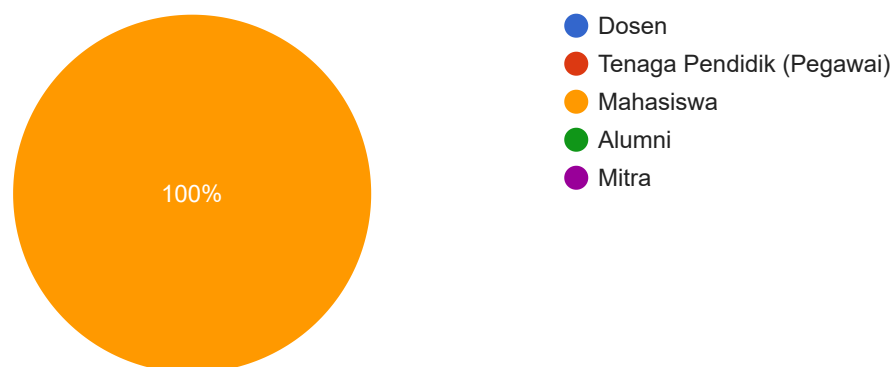
Jenis Kelamin

29 jawaban



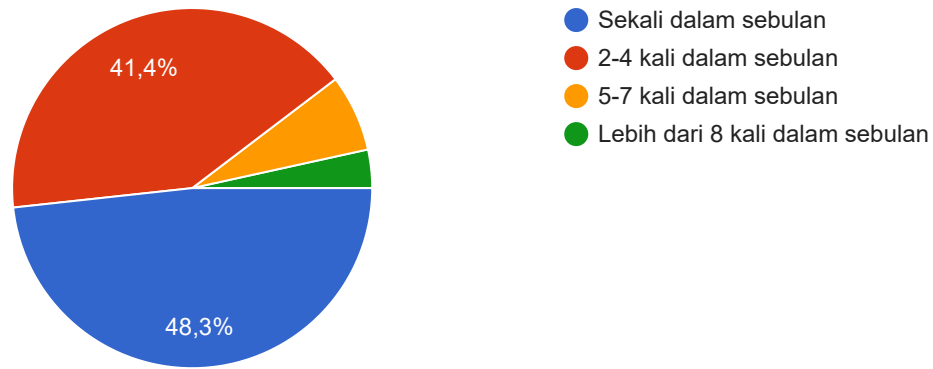
Pekerjaan

29 jawaban



Jumlah menerima pelayanan dalam satu bulan terakhir

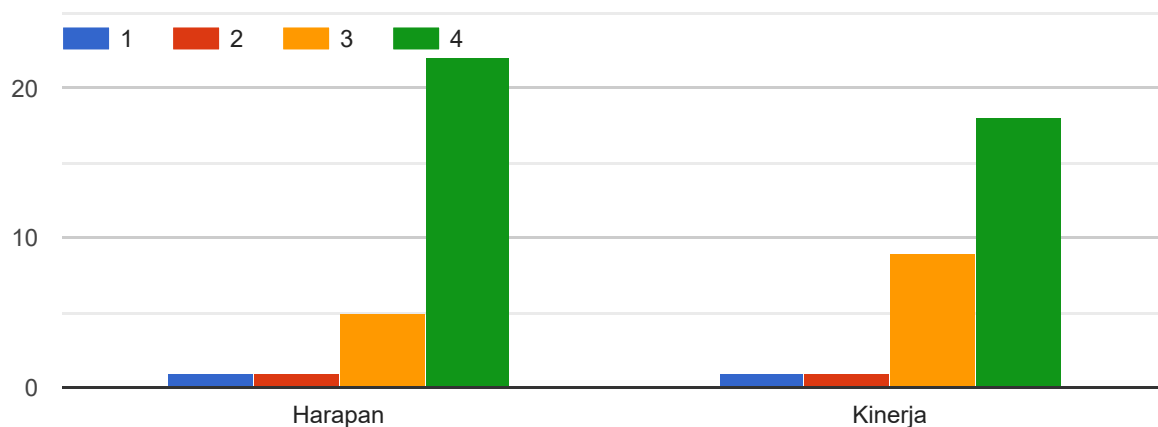
29 jawaban



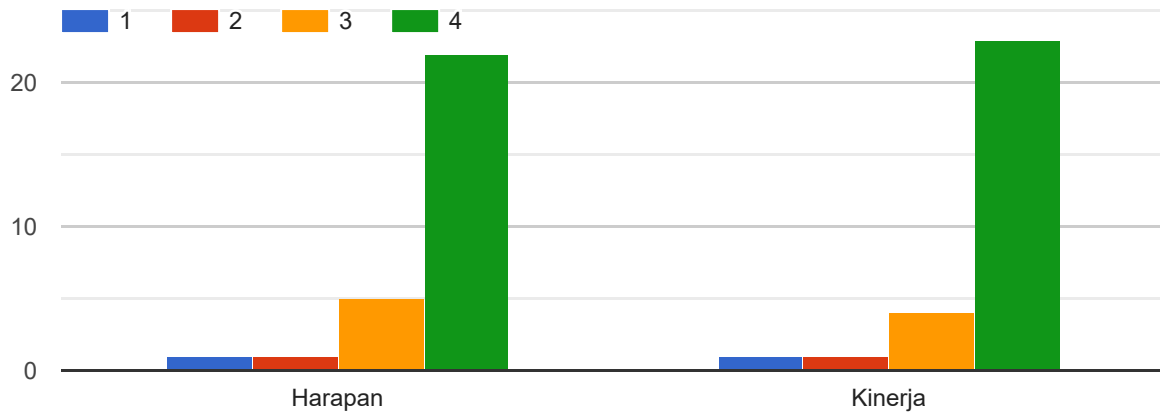
Section* berikutnya adalah beberapa pernyataan terkait pelayanan di Universitas Lampung. Silahkan berikan penilaian tentang **HARAPAN ANDA (nilai yang seharusnya anda dapatkan dari unit pelayanan terkait) dari 1 (sangat tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (baik), dan 4 (sangat baik) . Kemudian, berikan penilaian kembali terkait **KINERJA UNIT PELAYANAN** yang anda terima dari 1 (sangat tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (baik), dan 4 (sangat baik)

Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

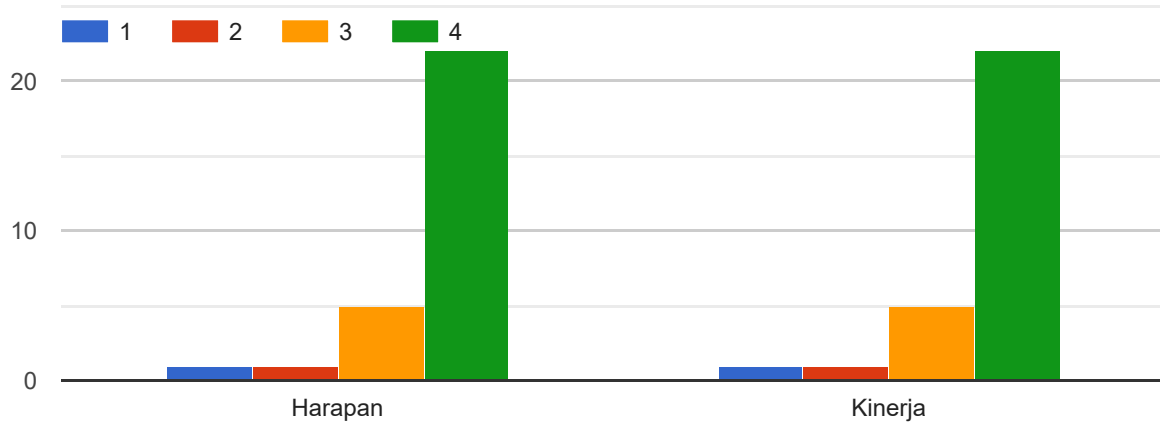
Unit pelayanan mudah diakses atau dijangkau (lokasi strategis)



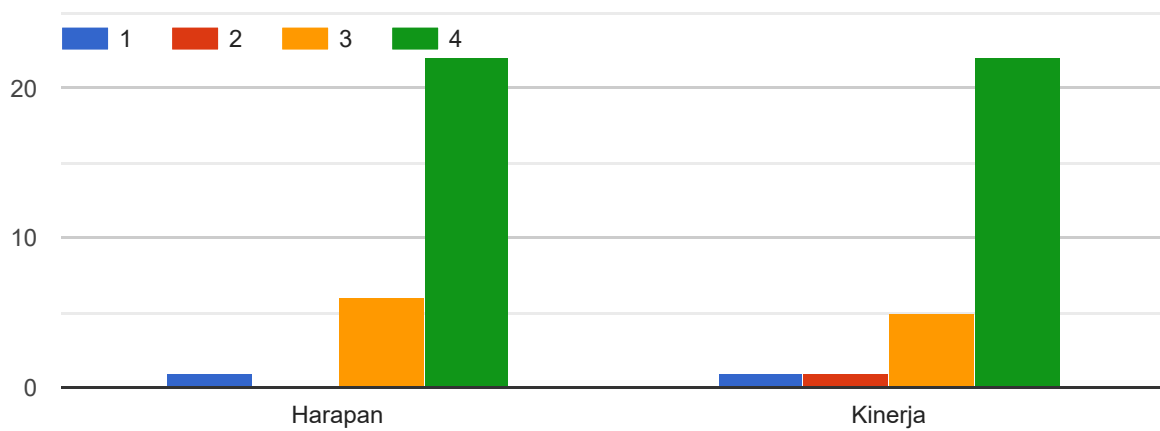
Ruang pelayanan bersih dan rapi



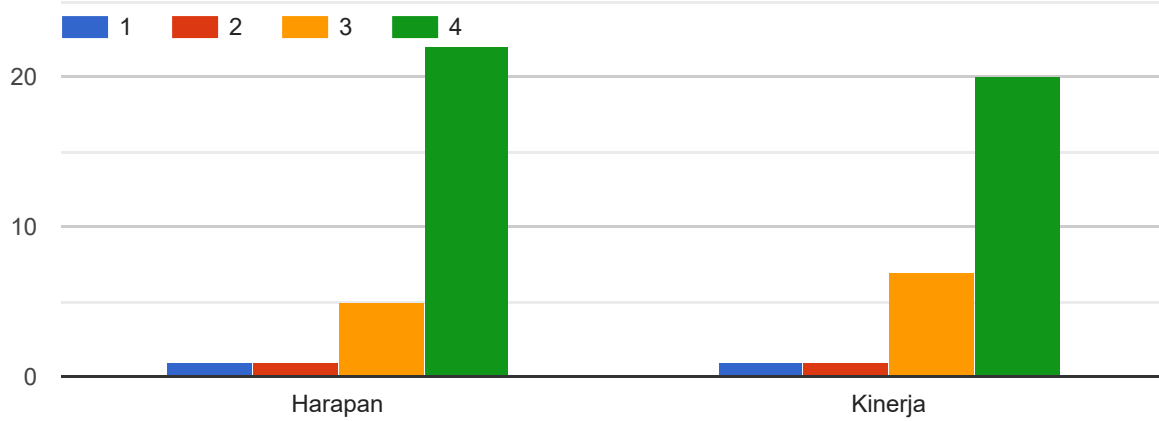
Petugas pelayanan terlihat rapi



Pelayanan menggunakan peralatan yang memadai sehingga memudahkan proses layanan

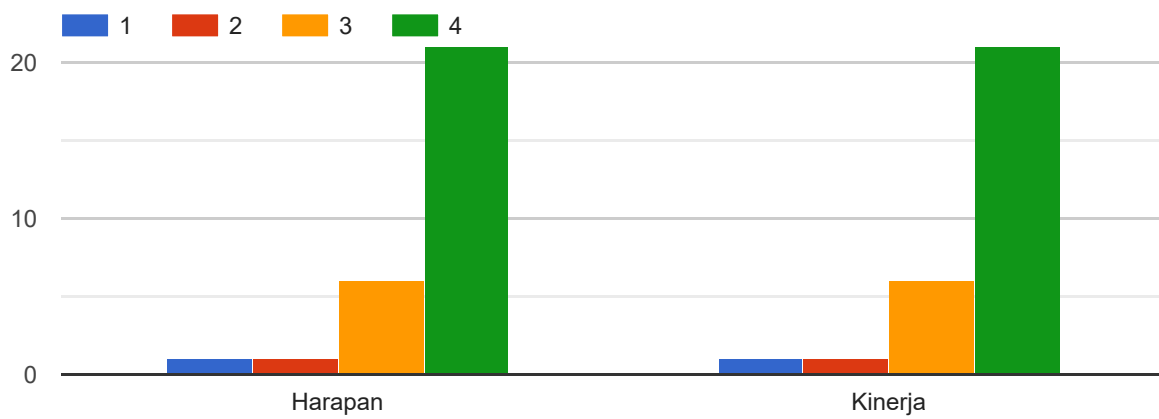


Lokasi layanan cukup luas sehingga tidak terjadi penumpukan penerima layanan

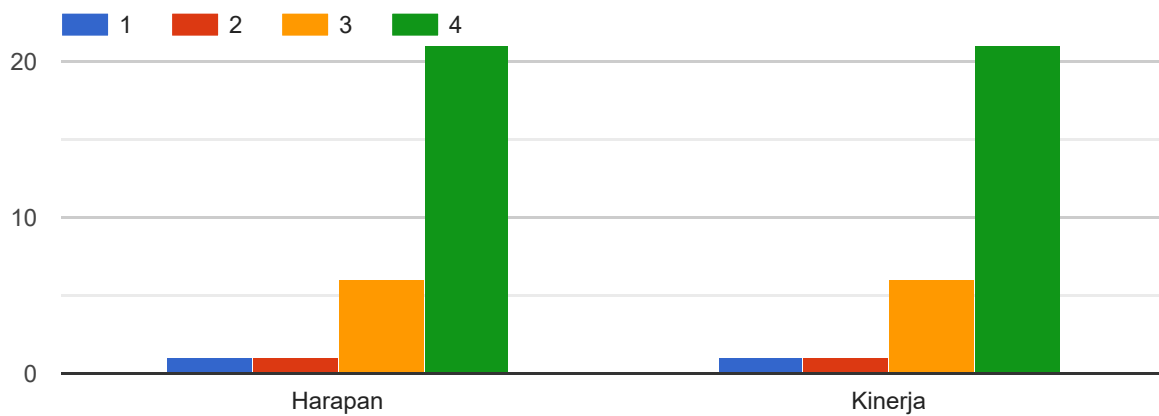


Dimensi Responsiveness (Kecekatan)

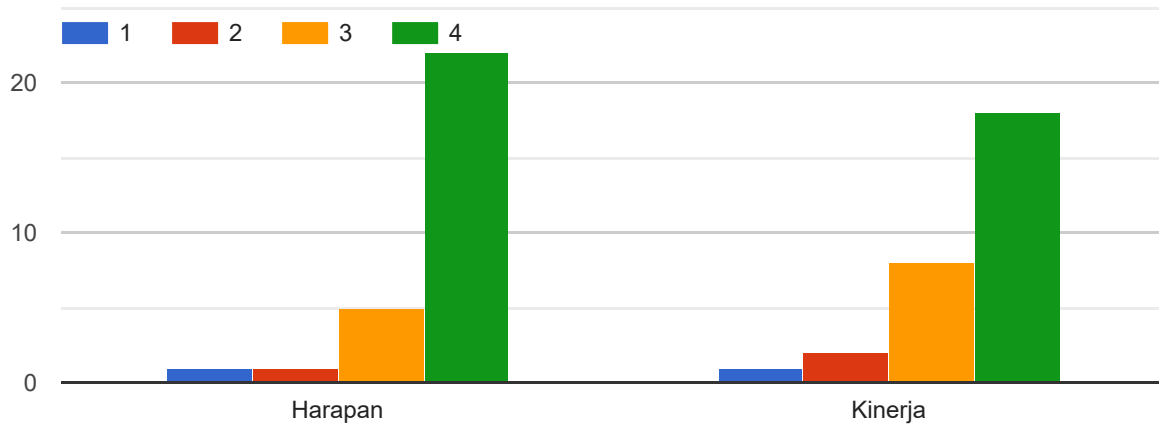
Petugas mampu memberikan solusi atas keluhan saat proses layanan



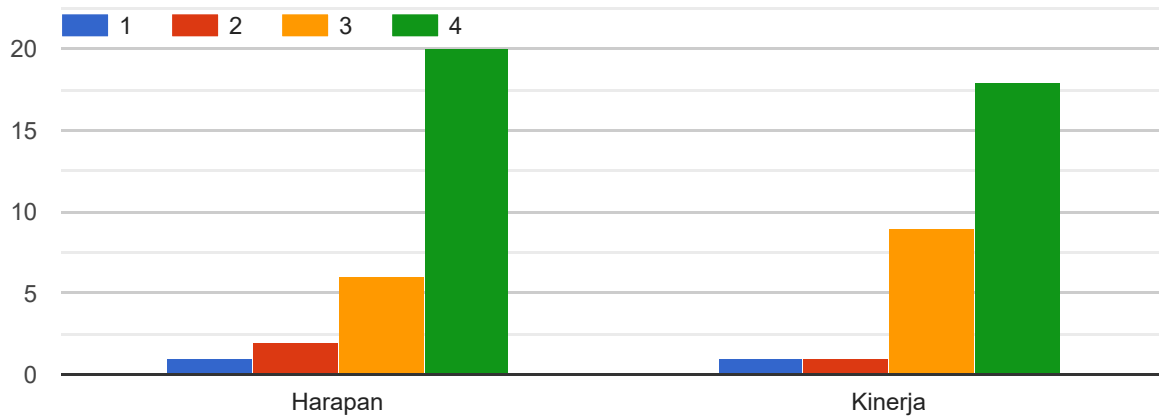
Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan



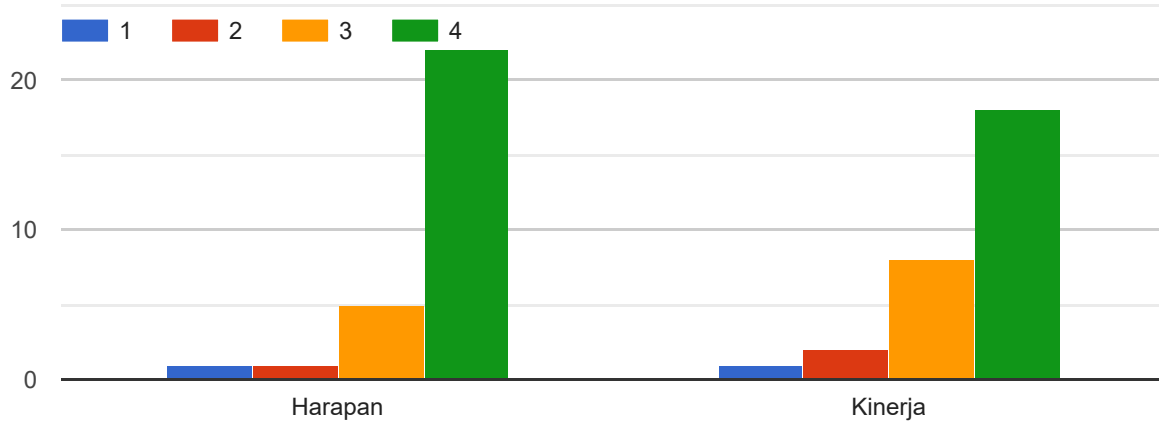
Petugas tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan



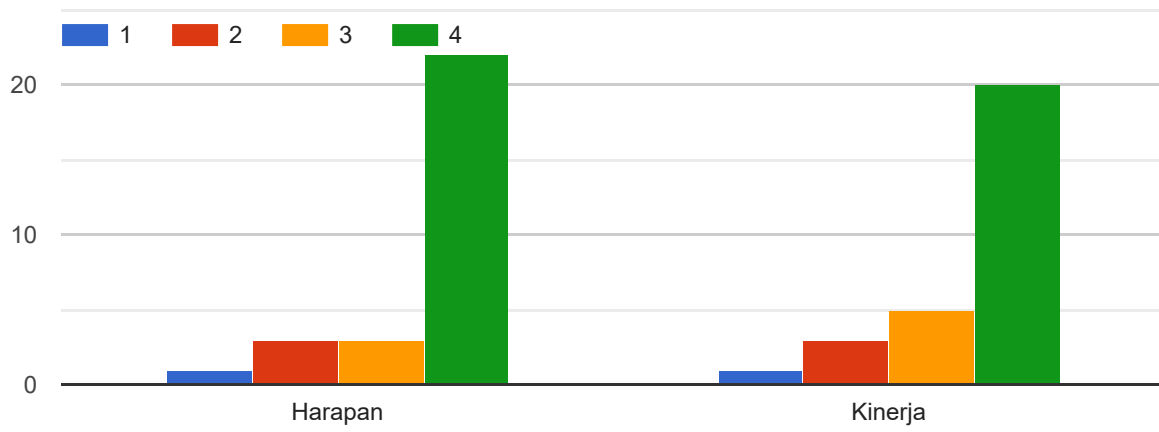
Petugas memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan



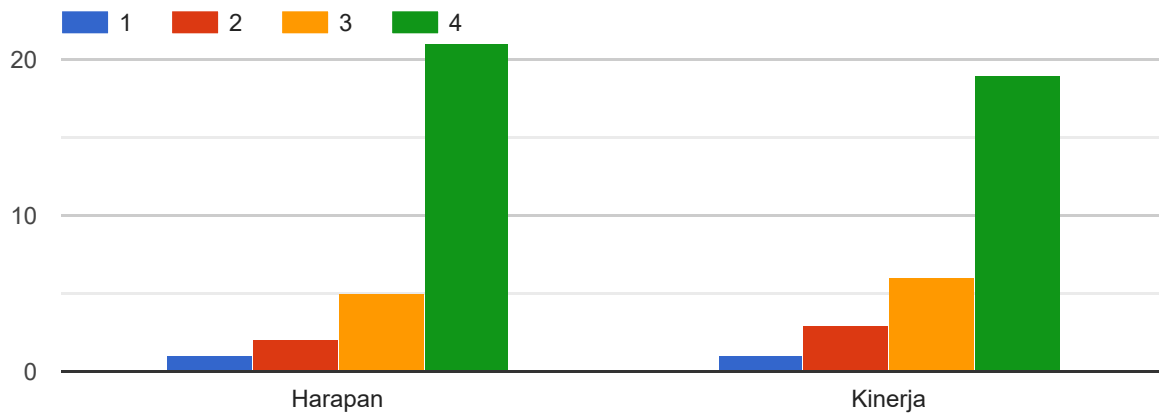
Petugas selalu menawarkan bantuan saat pelanggan kesulitan dalam proses layanan



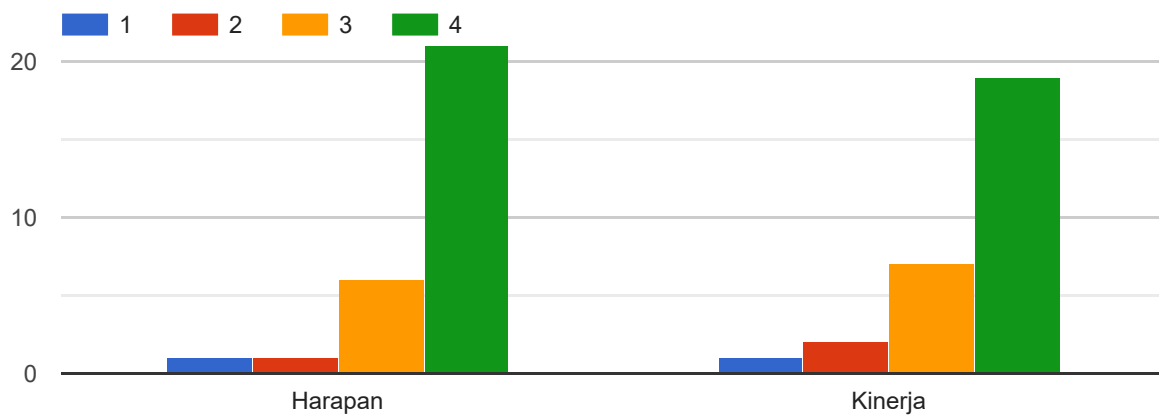
Petugas dapat mengatakan dengan pasti durasi layanan dengan jelas



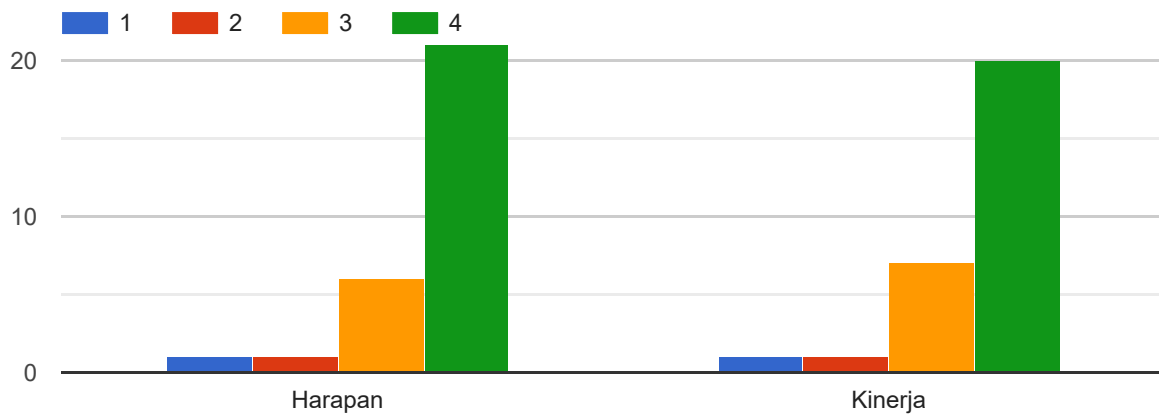
Petugas melayani pelanggan dengan waktu yang sangat efektif (cepat)



Petugas dapat menangani keluhan pelanggan dengan sangat baik

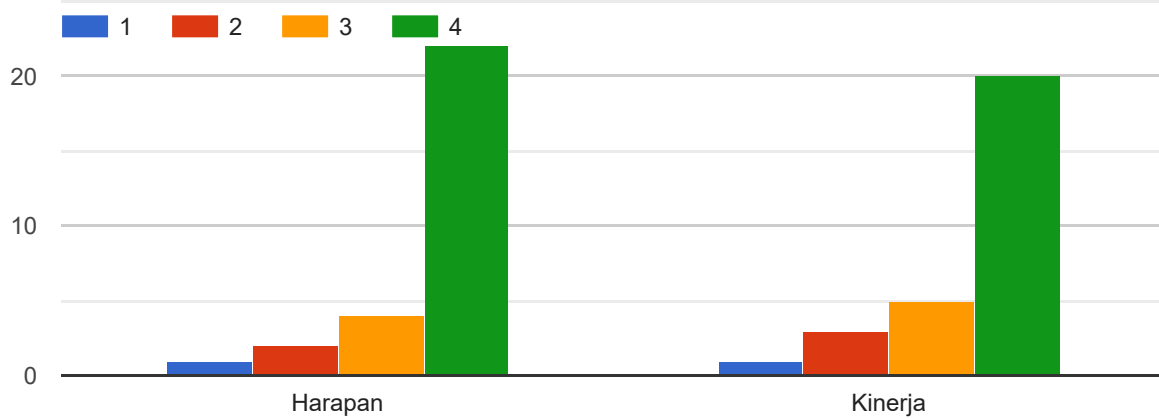


Petugas memiliki kompetensi terkait layanan yang diinginkan pelanggan

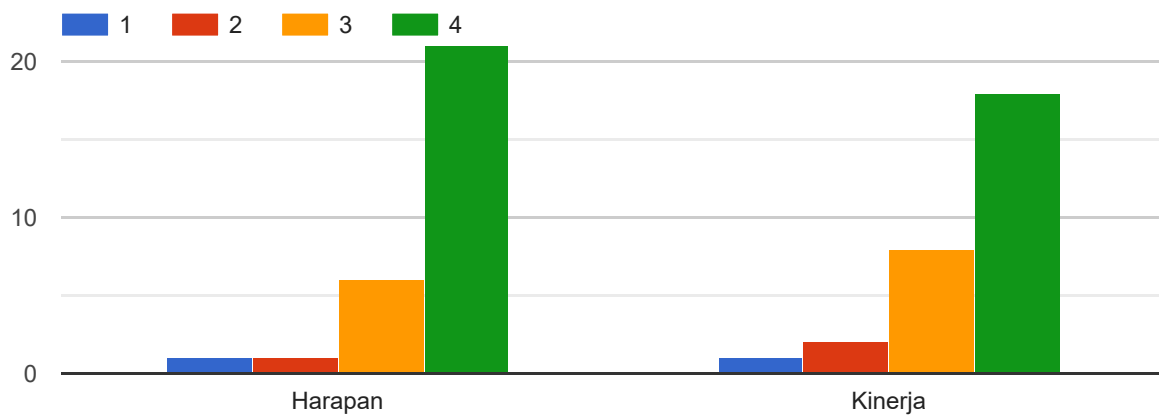


Dimensi Assurance (Jaminan)

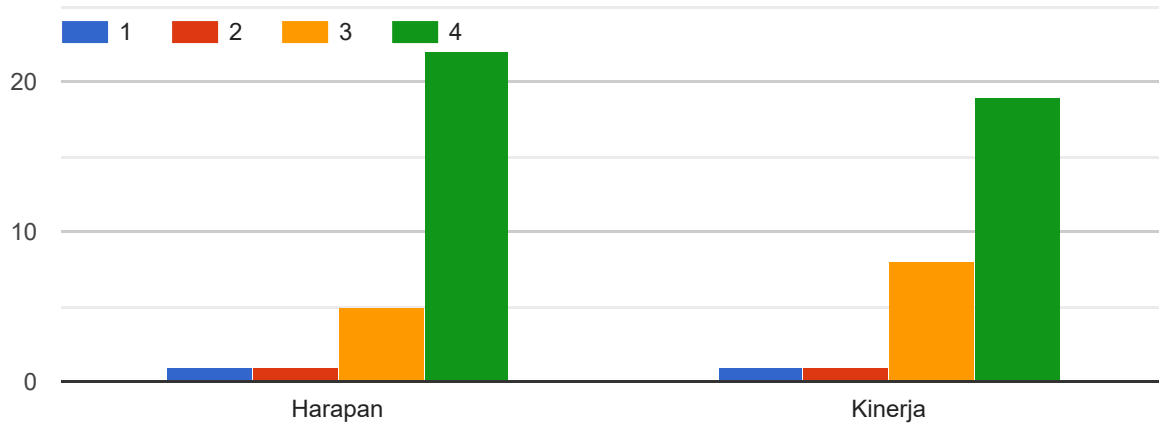
Petugas bersikap ramah dan sopan pada setiap pelanggan



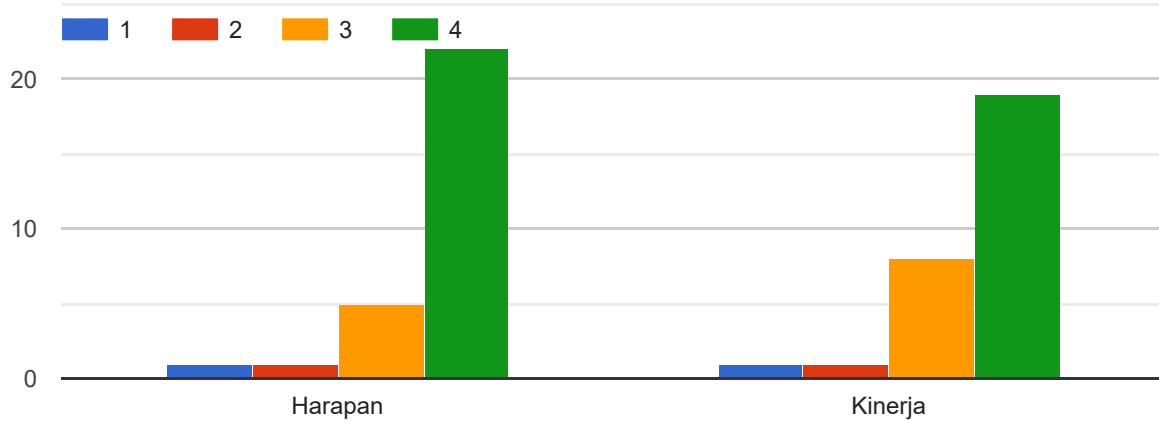
Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami



Petugas memberi jaminan profesionalisme dalam melayani

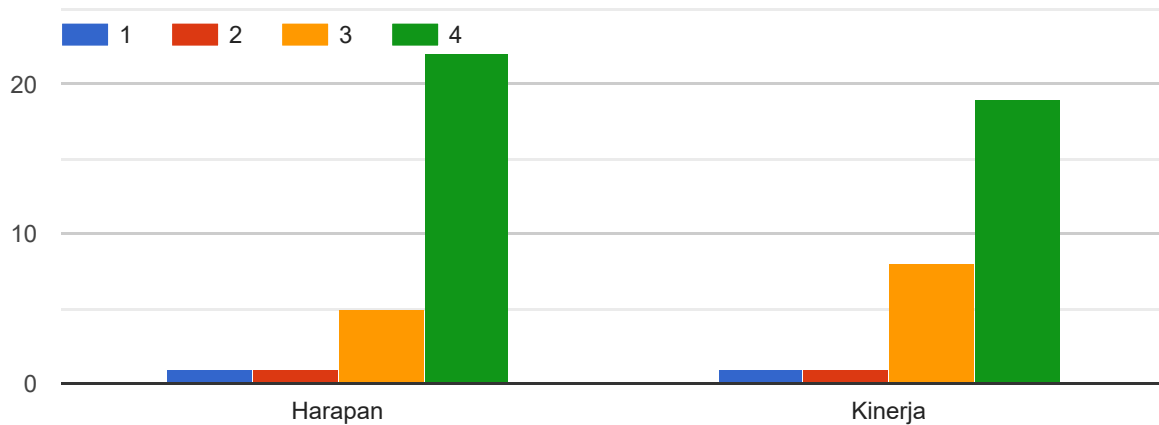


Petugas dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada pelanggan

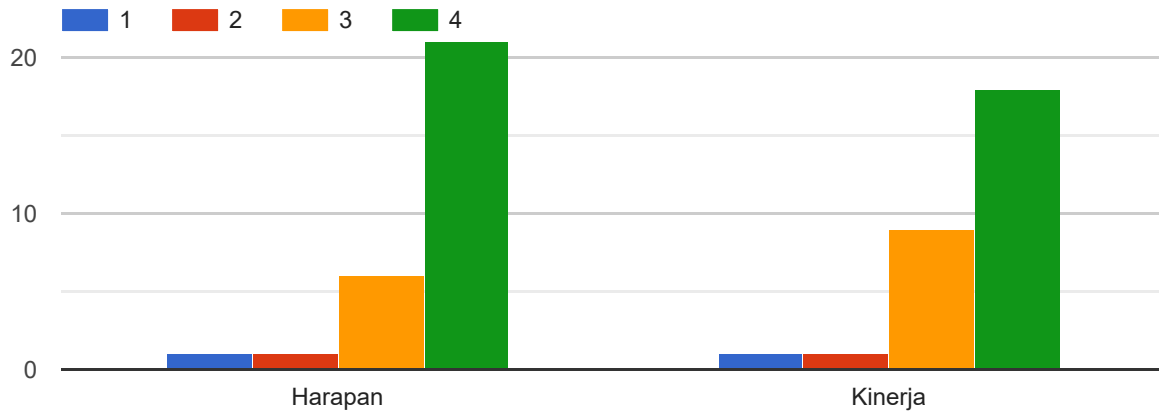


Dimensi Empathy (Perhatian)

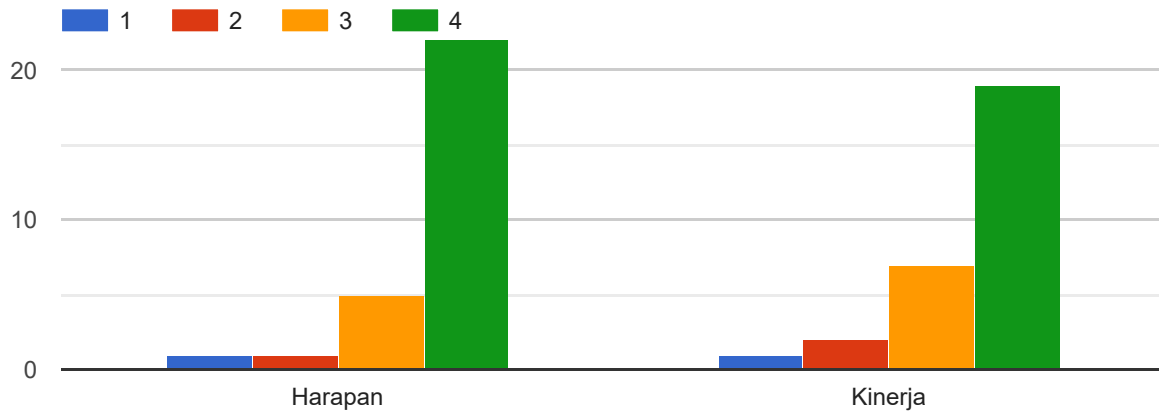
Petugas memberikan perhatian baik secara personal atau individu



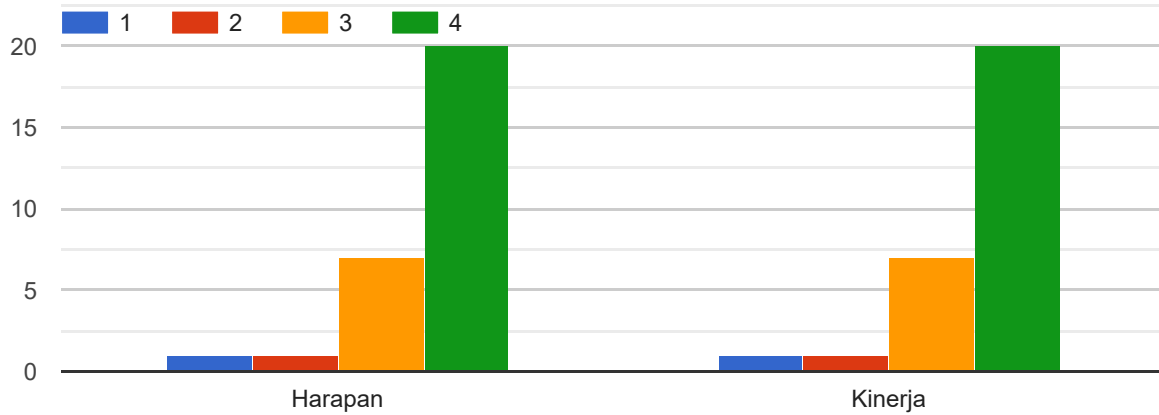
Petugas dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan dari pelanggan



Petugas selalu mengutamakan kepentingan pelanggan



Jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan



Kritik dan saran