



| | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | PROSEDUR MUTU | No.Dokumen : BKI.PM.MKT.02 |
| | | No. Revisi. : 04 |
| | | Tanggal Revisi : 18 September 2023 |
| | | Halaman : 1 / 3 |
| JUDUL : | PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN | |

| CATATAN REVISI | | | |
|--------------------|-------------------|---|----------------------------|
| No. | Tanggal | Revisi/Perubahan | Halaman |
| 1 | 12 Agustus 2021 | Uraian Umum | Hal. 2 |
| 2 | 14 April 2022 | No Revisi, Tanggal Revisi & Pejabat baru untuk MR | Semua |
| 3 | 25 Juli 2022 | Catatan Mutu | 2 |
| 4 | 18 September 2023 | No Revisi, Tanggal Revisi, Pejabat baru (untuk ttd disetujui oleh), Uraian umum, isi prosedur | Semua |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Disusun oleh, | | Diperiksa oleh, | Di setuju oleh, |
| | | | |
| Ka. Bag. Marketing | | Management Representative | Senior Operational Manager |

| | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | PROSEDUR MUTU | No.Dokumen : BKI.PM.MKT.02 |
| | | No. Revisi. : 04 |
| | | Tanggal Revisi : 18 September 2023 |
| | | Halaman : 2 / 3 |
| JUDUL : | PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN | |

1. Tujuan.

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat tentukan perbaikan berkesinambungan yang diperlukan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi proses penentuan cara pengukuran, pengumpulan dan analisis yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

3. Definisi

4. Uraian Umum.

4.1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang digunakan berdasarkan kondisi pasar, perkembangan teknologi dan kebijakan organisasi.

4.2. Persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi menjadi pertimbangan utama dalam menyusun item checklist dan bobot penilaian.

4.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam setahun.

4.4. Pengiriman Kuesioner dapat dilakukan melalui Google form, surat, whatsapp, atau email.

Link :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeMBzJoHzGbZKcqKjIdpHeg8xbYnyega4_IFB2IIgu-79V0mQ/viewform

4.5. Pemilihan Customer yang di survey adalah dengan pembelian minimal 200 Karton dalam 6 bulan.

5. Dokumen Terkait.

5.1. Manual Mutu (BKI.MM.MR.01)

5.2. Prosedur Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (BKI.PM.MR.04)

5.3. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (BKI.PM.MKT.03)

5.4. Prosedur Tinjauan Manajemen (BKI.PM.MR.02)

6. Catatan Mutu.

6.1. Survey Kepuasan Pelanggan (BKI.FM.MKT.10)

6.2. Daftar Pelanggan (BKI.FM.MKT.12)

6.3. Analisa Kepuasan Pelanggan (BKI.FM.MKT.11)



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen : BKI.PM.MKT.02
No. Revisi. : 04
Tanggal Revisi : 18 September 2023
Halaman : 3 / 3

JUDUL :

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

7. Isi Prosedur.

| PROSEDUR | KEGIATAN | PENANGGUNG JAWAB | REFERENSI |
|--|--|---|--|
| Mulai | | | |
| Penentuan Metode Pengukuran | <ul style="list-style-type: none">Membuat usulan metode pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan kondisi pasar, perkembangan teknologi dan kebijakan organisasiMeninjau dan menetapkan metode yang sesuai untuk periode yang ditetapkan | <ul style="list-style-type: none">Bagian administrasi marketing | |
| Menyusun Program Pengukuran (Time Table & PIC) dan metode Pengambilan data | <ul style="list-style-type: none">Menyusun Program Pengukuran dan Metode Pengambilan Data | <ul style="list-style-type: none">Bagian administrasi marketing | <ul style="list-style-type: none">Program pengukuran kepuasan pelanggan |
| Pelaksanaan Program | <ul style="list-style-type: none">Menyusun Form Checklist / Questioner dan metode penilaianMelakukan pengambilan dataMenganalisis data | <ul style="list-style-type: none">Bagian administrasi marketing | <ul style="list-style-type: none">Questioner |
| Monitoring Program Sesuai Rencana Program | <ul style="list-style-type: none">Menyusun laporan dan kesimpulan dari hasil analisis data pengukuran kepuasan pelangganMendiskusikan hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang diperoleh kepada Kepala Fungsi Fungsi lain untuk perhatian dan ditindaklanjutiBila perlu dan disepakati oleh peserta diskusi. Menerbitkan permintaan tindakan koreksi kepada fungsi terkait untuk item penilaian yang dibawah target nilai kepuasan yang ditetapkan | <ul style="list-style-type: none">Bagian administrasi marketing | <ul style="list-style-type: none">Hasil QuestionerLaporan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan |
| Selesai | | | |