

SENTRAL TEKNOLOGI MANAGEMENT	No Dokumen	STM / PP01 / 14		
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014		
	Revisi	01		
PROSEDUR PELAYANAN & SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Tanggal Revisi	25 Mei 2017		
	Halaman	1	dari	2

### **TUJUAN:**

1. Untuk memahami tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan

### **REFERENSI:**

1. ISO 9001:2015, Quality Management System, Pasal .8.2.1, 8.3.1, 9.1.2

### **RUANG LINGKUP:**




Perosedur ini mencakup pelayanan dan survey kepuasan pelanggan untuk program konsultasi dan non konsultasi

### **DEFINISI:**

Survey kepuasan pelanggan : Pengumpulan informasi mengenai tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan oleh STM

### **PERFORMA INDIKATOR:**

Indeks kepuasan pelanggan sesuai standard perusahaan

DISPOSISI	NAMA	JABATAN	PARAF
DISIAPKAN OLEH	ASRI SINTA LESTARI	KOORDINATOR SALES & MKT	
DIPERIKSA OLEH	HASIHOLAN	MR	
DISAHKAN OLEH	IMANUEL IMAN	DIREKTUR	

# SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT

## PROSEDUR PELAYANAN & SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No Dokumen

STM / PP01 / 14

Mulai Berlaku

05 Mei 2014

Revisi

01

Tanggal Revisi

25 Mei 2017

Halaman

2

dari

2

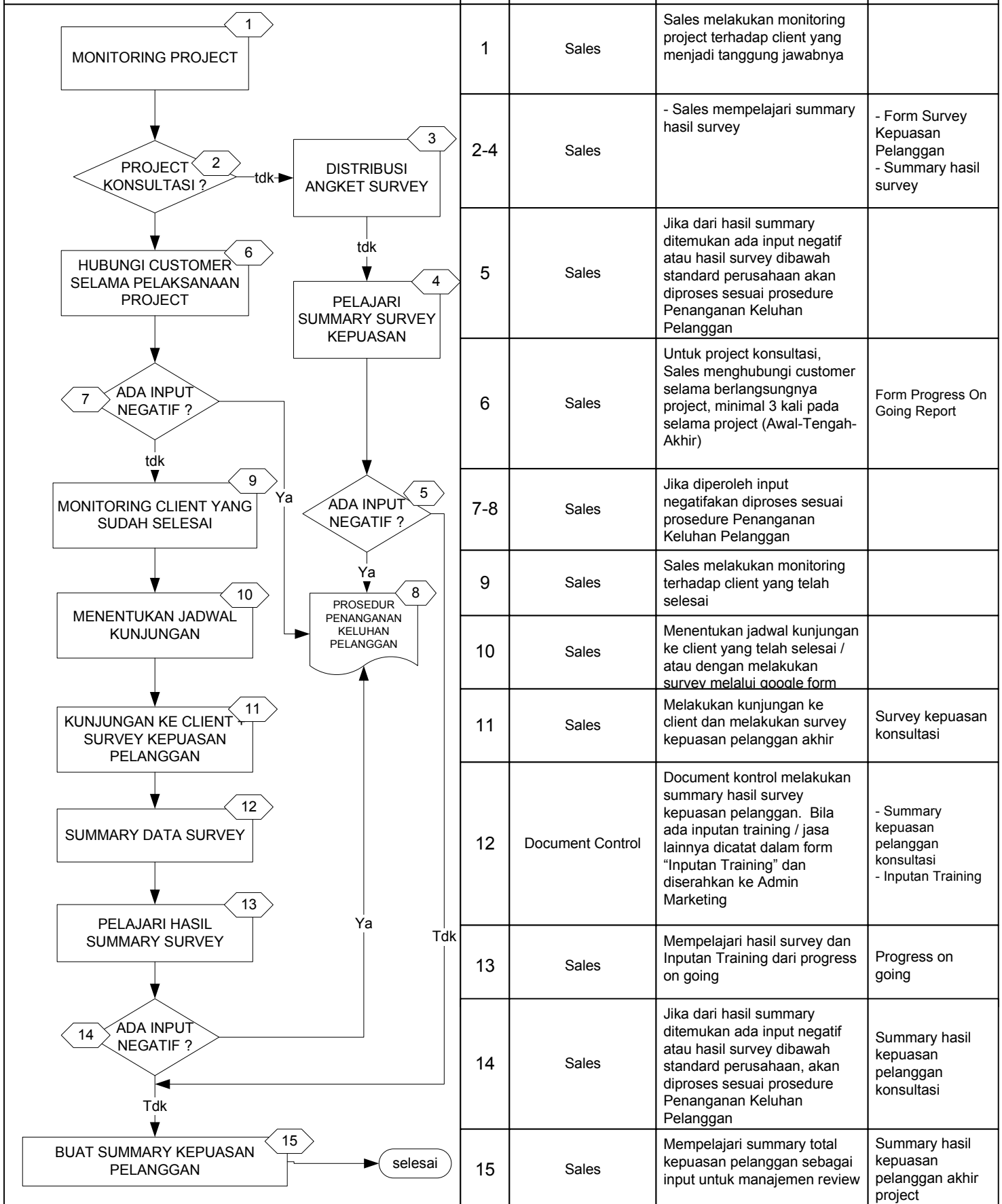
PROSEDUR

NO

TANGGUNG  
JAWAB

DESKRIPSI

DOK  
TERKAIT



Sales melakukan monitoring project terhadap client yang menjadi tanggung jawabnya

1

Sales

- Sales mempelajari summary hasil survey

2-4

Sales

- Form Survey Kepuasan Pelanggan  
- Summary hasil survey

Jika dari hasil summary ditemukan ada input negatif atau hasil survey dibawah standard perusahaan akan diproses sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

5

Sales

Untuk project konsultasi, Sales menghubungi customer selama berlangsungnya project, minimal 3 kali pada selama project (Awal-Tengah-Akhir)

6

Sales

Form Progress On Going Report

Jika diperoleh input negatif akan diproses sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

7-8

Sales

Sales melakukan monitoring terhadap client yang telah selesai

9

Sales

Menentukan jadwal kunjungan ke client yang telah selesai / atau dengan melakukan survey melalui google form

10

Sales

Melakukan kunjungan ke client dan melakukan survey kepuasan pelanggan akhir

11

Sales

Survey kepuasan konsultasi

Document kontrol melakukan summary hasil survey kepuasan pelanggan. Bila ada inputan training / jasa lainnya dicatat dalam form "Inputan Training" dan diserahkan ke Admin Marketing

12

Document Control

- Summary kepuasan pelanggan konsultasi  
- Inputan Training

Mempelajari hasil survey dan Inputan Training dari progress on going

13

Sales

Progress on going

Jika dari hasil summary ditemukan ada input negatif atau hasil survey dibawah standard perusahaan, akan diproses sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

14

Sales

Summary hasil kepuasan pelanggan konsultasi

Mempelajari summary total kepuasan pelanggan sebagai input untuk manajemen review

15

Sales

Summary hasil kepuasan pelanggan akhir project