	<b>PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL</b>	
<b>PROSEDUR :</b>		<b>No. Dok. : SLS/P-03</b>
<b>SURVEY KEPUASAN PELANGGAN</b>		<b>Edisi/Rev : 02/00</b>
		<b>Tgl. : 1 Agustus 2022</b>

### 1.0 Tujuan

Sebagai pedoman untuk mengetahui persepsi kepuasan pelanggan terhadap mutu produk dan pelayanan, sehingga dapat dipergunakan oleh manajemen untuk meningkatkan perbaikan berkesinambungan dan tindakan perbaikan yang diperlukan.

### 2.0 Ruang Lingkup

Memantau kepuasan pelanggan dengan persiapan kuisisioner sampai kesimpulan atas persepsi kepuasan pelanggan, sebagai masukan untuk perbaikan berkesinambungan terhadap hasil produk, pelayanan, ketepatan waktu, mutu produk dan biaya.

### 3.0 Standar yang Berlaku

3.1 Persyaratan Standar ISO 9001 : 2015 – Klausul :

9.1.2 : Kepuasan Pelanggan

3.2 Persyaratan Standar ISO 45001 : 2018 – Klausul :

7.4.3 : Komunikasi Eksternal


9.1 : Monitoring, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

3.3 Persyaratan Standar FSSC 22000 – ISO 22000 : 2018 - Klausul :

7.4.2 : Komunikasi Eksternal

9.1 : Monitoring, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

	<b>Dibuat oleh:</b>	<b>Diperiksa oleh:</b>	<b>Disetujui oleh:</b>
<b>Jabatan</b>	<b>Staff Penanganan Order</b>	<b>Manager Marketing</b>	<b>WM</b>
<b>Tanda Tangan</b>			
<b>Nama</b>			
<b>Tanggal</b>			

	<b>PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL</b>	
<b>PROSEDUR :</b>		<b>No. Dok. : SLS/P-03</b>
<b>SURVEY KEPUASAN PELANGGAN</b>		<b>Edisi/Rev : 02/00</b>
		<b>Tgl. : 1 Agustus 2022</b>

#### **4.0 Definisi dan Daftar Singkatan**

- 4.1 Persepsi Kepuasan Pelanggan adalah penilaian pelanggan yang bersifat subyektif atas mutu produk dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Molindo Raya Industrial.
- 4.2 Pelanggan adalah pihak yang memakai produk yang dihasilkan oleh PT. Molindo Raya Industrial.



## PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL

PROSEDUR :

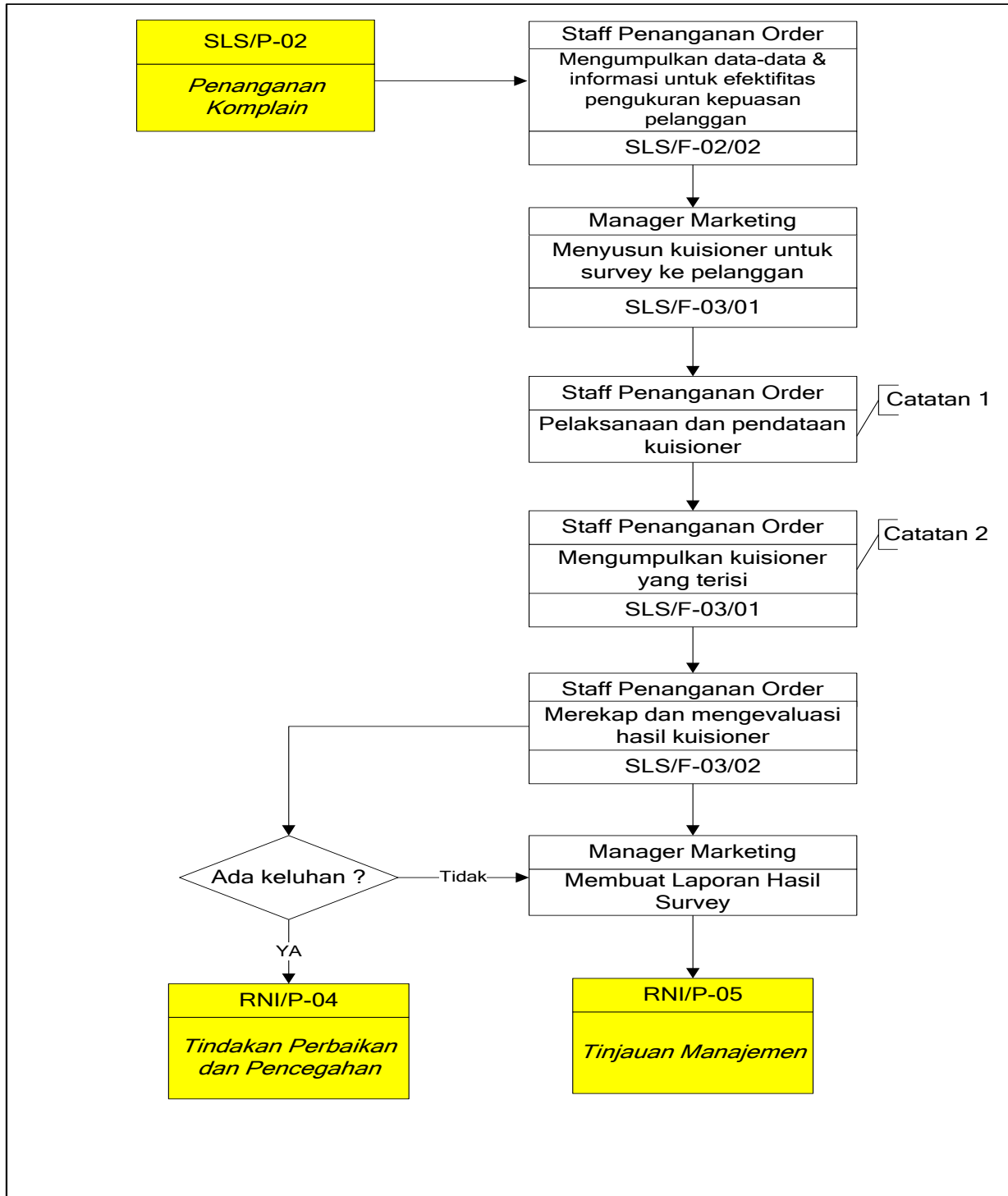
No. Dok. : SLS/P-03


**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

Edisi/Rev : 02/00

Tgl. : 1 Agustus 2022

### 5.0 Prosedur



	<b>PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL</b>	
<b>PROSEDUR :</b>		<b>No. Dok. : SLS/P-03</b>
<b>SURVEY KEPUASAN PELANGGAN</b>		<b>Edisi/Rev : 02/00</b>
		<b>Tgl. : 1 Agustus 2022</b>


## 6.0 Catatan

Catatan 1 : a. Periode survey adalah 2 tahun kalender dan direview setiap semester I tahun berikutnya.  
b. Survey dilakukan pada pelanggan lokal dengan volume pembelian  $\geq 500.000$  liter/tahun.

Catatan 2 : a. Pengumpulan kuisisioner dianggap valid apabila kuisisioner yang kembali adalah mewakili 80% dari total volume penjualan tahunan.  
b. Nilai minimal yang harus didapatkan dalam survey kepuasan pelanggan yaitu minimal 80.

## 7.0 Dokumen Pendukung

No	Nomor Dokumen	Judul Dokumen
1.	SLS/F-02/02	Form Customer Complaint Report
2.	SLS/F-03/01	Survey Kepuasan Pelanggan
3.	SLS/F-03/02	Hasil Resume Questionnaire

	<b>PT. MOLINDO RAYA INDUSTRIAL</b>	
<b>PROSEDUR :</b>		<b>No. Dok. : SLS/P-03</b>
<b>SURVEY KEPUASAN PELANGGAN</b>		<b>Edisi/Rev : 02/00</b>
		<b>Tgl. : 1 Agustus 2022</b>

Lampiran - 1

### SEJARAH REVISI

Rev	Keterangan Perubahan	Hal	Tanggal	Diperiksa	Disetujui
Ed.02	1. Penambahan catatan nilai minimal keberterimaan pada survey kepuasan pelanggan.	4	1-Ags-22		

RNI/F-01/08