


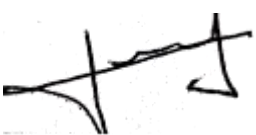




PT. Salam Pacific Indonesia Lines


No Dokumen	PM-SPIL-MRK-01
Revisi	06
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Halaman	1 dari 4

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN


PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	Marketing Manager	Commercial General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Patrick Harjono	Jimmy Liesensia	Bambang Gunawan
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023	27 Juni 2023

DISTRIBUSI DOKUMEN	
Status Dokumen	Penerima Dokumen
Stempel: 	Jabatan
	Nama dan Tanda Tangan

	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PM-SPIL-MRK-01
		Revisi	06
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 4


KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan
		(Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
04 Maret 2021	01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perubahan pada prosedur kerja ✓ Perubahan pada lampiran ✓ Penambahan pada instruksi kerja
15 Juni 2021	02	Penambahan pada prosedur kerja
04 Maret 2022	03	Perubahan prosedur kerja
18 Mei 2022	04	Perubahan pada form kerja
13 Januari 2023	05	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perubahan PIC pengesahan pada Marketing Manager ✓ Perubahan bagan alir tambahan 100.000 msp dihapuskan ✓ Perubahan pada Instruksi kerja IK-SPIL-MRK-01-01 ✓ Perubahan pada Instruksi kerja IK-SPIL-MRK-01-02 ✓ Perubahan Form kerja dan updating pertanyaan.
11 Mei 2023	06	Perubahan pada Instruksi kerja dengan nomor dokumen IK-SPIL-MRK-01-02

	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PM-SPIL-MRK-01
		Revisi	06
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 4

DAFTAR ISI

No.	Uraian	Halaman
	PENGESAHAN DOKUMEN	1
	DISTRIBUSI DOKUMEN	1
	KRONOLOGI DOKUMEN	2
	DAFTAR ISI	3
1.	TUJUAN	4
2.	RUANG LINGKUP	4
3.	REFERENSI	4
4.	DEFINISI	4
5.	PROSEDUR	4
6.	LAMPIRAN	4

	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	PM-SPIL-MRK-01
		Revisi	06
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 4

1. TUJUAN

Prosedur ini menetapkan tata cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari hasil analisa survey kepuasan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di dalam lingkup PT. SPIL.

3. REFERENSI

3.1 ISO 9001:2015 – Persyaratan Sistem Manajemen Mutu, klausa 5.1.2

4. DEFINISI

4.1. Marketing & Communication Department adalah departemen yang bertanggungjawab dalam untuk mengembangkan, menerapkan, serta mengeksekusi strategi promosi perusahaan melalui *campaign*.

5. PROSEDUR

- 5.1. Survey dilakukan secara digital melalui mySPIL dengan cara klik banner survey. Setiap customer yang mengisi survey akan mendapat 15.000 msp.
- 5.2. Sales maupun Customer Service membantu *follow up* customer untuk melakukan pengisian survey. Survey yang tertutup sebelum terselesaikan dapat dilanjutkan kembali. Survey hanya dapat dilakukan 1x untuk setiap pengguna mySPIL.
- 5.3. Setelah customer melakukan pengisian survey, kemudian marketing akan menarik dan mengolah data hasil survey.
- 5.4. Setelah *summary* didapatkan, marketing akan mempresentasikan ke manajemen. Apabila sudah disetujui oleh manajemen, maka marketing akan menyampaikan ke masing-masing kepala departemen.

6. LAMPIRAN

- 6.1. PM-SPIL-MRK-01-01 : Bagan Alir Prosedur Survey Kepuasan Pelanggan
- 6.2. FM-SPIL-MRK-01-01 : Form Link Survey Kepuasan Pelanggan
- 6.3. IK-SPIL-MRK-01-01 : Pengolahan Data CSS.
- 6.4. IK-SPIL-MRK-01-02 : Pengisian Survey CSS melalui mySPIL