



No. Dokumen	:	FM-SPIL-MRK-01-01
Tanggal	:	13 Juni 2024
Revisi	:	04
Halaman	:	1 dari 10

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN 2023 PT SALAM PACIFIC INDONESIA LINES

Demi meningkatkan layanan yang lebih baik dari PT SPIL, kami menghargai kontribusi Anda untuk mengisi Survei Kepuasan Pelanggan 2023 berikut ini. Masukkan Nomor Handphone penerima link survei untuk memulai survei. Isi setiap pertanyaan yang diberikan untuk dapat melanjutkan pertanyaan lainnya hingga selesai.

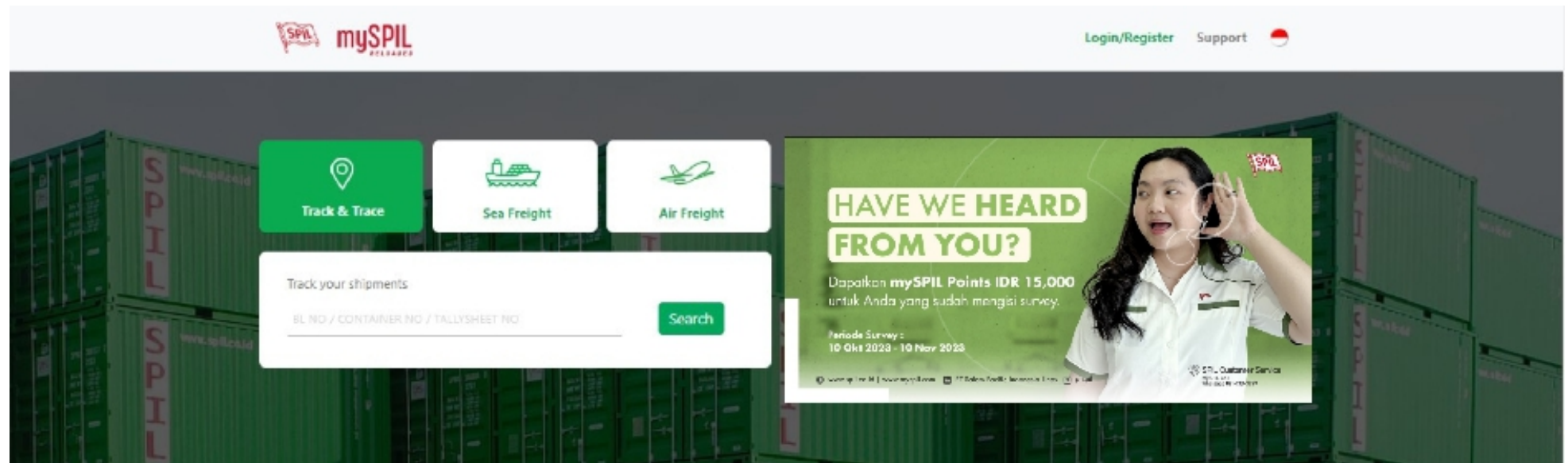
NO.HP

LOGIN



PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen	:	FM-SPIL-MRK-01-01
Tanggal	:	13 Juni 2024
Revisi	:	04
Halaman	:	2 dari 10



Why use mySPIL for your shipment?

- ✓ **Efficient and Easy to Use**
mySPIL's simple interface can simplify and also save your time for the shipment process.
- ✓ **Various Features in One**
mySPIL is equipped with various features so that you can place an order that is practical, comfortable, and safe.
- ✓ **Reward and Bonus Benefit**
mySPIL also provides rewards and bonuses for users, mySPIL Points and mySPIL Referral Program.





PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen	:	FM-SPIL-MRK-01-01
Tanggal	:	13 Juni 2024
Revisi	:	04
Halaman	:	3 dari 10

Final Question	Category	Question No.	Answer
Saya mendapatkan respon yang cepat dari sales SPIL	Sales	1	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Sales SPIL memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan saya	Sales	2	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Invoice tagihan yang saya terima sesuai dengan kontrak yang telah disepakati antara Sales SPIL dan saya	Sales	3	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Saya mendapatkan pemberitahuan dari sales tentang aplikasi dan fitur terbaru SPIL <i>Re-loaded</i>	Sales	4	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Masukan saya untuk perbaikan : (silahkan pilih lebih dari 1)	Sales	5	- Keramahan dalam Melayani
			- Kemudahan dihubungi
			- Pemahaman Produk & Layanan
			- Akurasi Informasi
			- Kunjungan Visit Relasi
			- Harga
			- Kontrak
			- Lainnya :.....
			FREE TEXT



PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen	:	FM-SPIL-MRK-01-01
Tanggal	:	13 Juni 2024
Revisi	:	04
Halaman	:	4 dari 10

Final Question	Category	Question No.	Answer
Saya mudah menghubungi customer service PT SPIL lewat sambungan telepon.	CS	6	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Saya dengan mudah menghubungi customer service via nomor WhatsApp yang sudah di sediakan.	CS	7	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Saya mendapatkan solusi dari customer service atas permasalahan yang saya hadapi terkait dengan transaksi saya .	CS	8	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Saya mendapatkan pemberitahuan tentang aplikasi & fitur terbaru dari mySPIL Reloaded dari CS.	CS	9	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Masukan saya untuk perbaikan : (Silahkan pilih lebih dari 1)	CS	10	- Akurasi informasi yang diberikan
			- Booking space
			- Cepat tanggap
			- Kecepatan merespon
			- Kemudahan dihubungi
			- Keramahan dan kesopanan dalam melayani
			- Layanan
			- Pemahaman produk/layanan
			- Lainnya :.....
			FREE TEXT



PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen	:	FM-SPIL-MRK-01-01
Tanggal	:	13 Juni 2024
Revisi	:	04
Halaman	:	5 dari 10

Final Question	Category	Question No.	Answer
Fitur Print BL di mySPIL sangat membantu saya dalam mendapatkan BL SPIL.	Finance	11	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Fitur myFinance membantu dalam pengecekan kewajiban pembayaran yang perlu diselesaikan.	Finance	12	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Pembayaran dengan Virtual Account sangat membantu dalam proses pembayaran dan rekonsiliasi.	Finance	13	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Bagian penagihan memberikan solusi dari transaksi keuangan saya dengan SPIL.	Finance	14	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Bagian penagihan mudah dihubungi untuk masalah transaksi keuangan.	Finance	15	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Masukan saya untuk perbaikan : (Silahkan pilih lebih dari 1)	Finance	16	- Akurasi informasi yang diberikan
			- Fitur E-SI & myFinance
			- Kalau memungkinkan fitur print BL bisa dilakukan lebih dari 1 kali
			- Kecepatan menerbitkan invoice & BL
			- Kecepatan merespon
			- Kemudahan dihubungi
			- Keramahan dan kesopanan dalam melayani
			- Kesamaan harga dengan sales
			- ketepatan waktu keberangkatan kapal
			- Lainnya :.....
			FREE TEXT



No. Dokumen	:	FM-SPIL-MRK-01-01
Tanggal	:	13 Juni 2024
Revisi	:	04
Halaman	:	6 dari 10

Final Question	Category	Question No.	Answer
Saya mendapatkan informasi yang cukup terkait pengcoveran dan ruang lingkup (prosedur dan tata cara penggantian) asuransi MAG yang eksklusif untuk setiap shipment dengan SPIL.	Insurance & Claim	17	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju
Saya mudah menghubungi PIC Klaim dan mendapatkan respon dengan cepat.	Insurance & Claim	18	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju
Klaim kargo saya yang tidak menggunakan asuransi MAG direspon dengan cepat.	Insurance & Claim	19	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju
Saya memahami bahwa setiap shipment dengan SPIL diwajibkan untuk Asuransi dengan nilai pertanggungan sesuai nilai barang yang sebenarnya baik melalui Asuransi MAG yang disediakan SPIL maupun dari Asuransi pilihan saya sendiri.	Insurance & Claim	20	1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju
Masukan saya untuk perbaikan : (Silahkan pilih lebih dari 1)	Insurance & Claim	21	- Pemahaman produk/layanan MAG - Kecepatan proses pengurusan claim - Keramahan dan kesopanan dalam melayani - Harga premi yang kompetitif - Kemudahan dihubungi - Sosialisasi produk MAG ke relasi - Lainnya :..... FREE TEXT



PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen

: FM-SPIL-MRK-01-01

Tanggal

: 13 Juni 2024

Revisi

: 04

Halaman

: 7 dari 10

Final Question	Category	Question No.	Answer
Container yang disediakan oleh SPIL memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kebutuhan saya.	Container	22	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Pengaturan lalu lintas depo dan fasilitas penunjang sudah memadai.	Container	23	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Kondisi alat berat depo memadai dan memenuhi kebutuhan.	Container	24	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Depo bebas pungutan liar.	Container	25	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Masukan saya untuk perbaikan : (Silahkan pilih lebih dari 1)	Container	26	- Kebersihan kontainer
			- Kecepatan merespon pertanyaan
			- Kecepatan pelayanan interchange
			- Kelengkapan dokumen
			- Kesesuaian grade
			- Ketersediaan kontainer 21'
			- Ketersediaan kontainer FG 20' dan FG 40'
			- Kondisi alat berat (Forklift stuffing/stripping)
			- Kondisi alat berat (Reach Stacker/Side Loader)
			- Kondisi dan kebersihan depo
			- Kualitas dan kondisi kontainer
			- Pungutan liar di depo
			- Waktu tunggu buruh
			- Waktu tunggu forklift stuffing/stripping
			- Lainnya :.....
			FREE TEXT



PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen

: FM-SPIL-MRK-01-01

Tanggal

: 13 Juni 2024

Revisi

: 04

Halaman

: 8 dari 10

Final Question	Category	Question No.	Answer
Saya memahami cara melakukan transaksi menggunakan mySPIL Reloaded.	My Spil Reloaded	27	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Saya mengetahui terdapat beberapa fitur baru dari aplikasi mySPIL Reloaded.	My Spil Reloaded	28	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Penambahan fitur seperti Airfreight, mySPIL Call , Quick Booking, Paylater & Bill Payment membantu pekerjaan saya.	My Spil Reloaded	29	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Aplikasi mySPIL Reloaded meningkatkan efisiensi kerja saya.	My Spil Reloaded	30	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Masukan saya untuk perbaikan : (Silahkan pilih lebih dari 1)	My Spil Reloaded	31	- Kemudahan penggunaan
			- Tampilan desain apps dan web mySPIL Reloaded
			- Akurasi informasi didalam mySPIL
			- Benefit tambahan (mySPIL Points)
			- Kelengkapan fitur pada mySPIL Reloaded
			- Ketersediaan kontrak
			- Akurasi Track & Trace
			- Lainnya :.....
			FREE TEXT



PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen	:	FM-SPIL-MRK-01-01
Tanggal	:	13 Juni 2024
Revisi	:	04
Halaman	:	9 dari 10

Final Question	Category	Question No.	Answer
SPIL adalah pilihan pertama saat ada kebutuhan di jasa container, logistik, dan shipping.	Branding	32	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Konten dan informasi terkait SPIL mudah ditemukan, menarik, dan memberikan manfaat.	Branding	33	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Saya mengetahui dan mengikuti akun sosial media SPIL.	Branding	34	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Branding SPIL lebih menonjol dari pelayaran dan jasa logistik lainnya.	Branding	35	1 = Sangat Tidak Setuju
			2 = Tidak Setuju
			3 = Setuju
			4 = Sangat Setuju
Masukan saya untuk perbaikan : (Silahkan pilih lebih dari 1)	Branding	36	Aktivitas komunikasi yang dilakukan
			Tampilan & desain
			Event
			- Lainnya :.....
			FREE TEXT



PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen

: FM-SPIL-MRK-01-01

Tanggal

: 13 Juni 2024

Revisi

: 04

Halaman

: 10 dari 10

Final Question

Category

Question No.

Answer

Sebutkan 3 prioritas utama yang terpenting menurut kebutuhan anda (Pertanyaan ini wajib diisi) :

1. Pelayanan staff PT SPIL yang baik
2. Dukungan teknologi (mySPIL Reloaded, WA, Website)
3. Kemudahan untuk bertransaksi
4. Ketersediaan rute (kelengkapan rute)
5. Ketepatan jadwal (On Time Performance)
6. Frekuensi keberangkatan kapal
7. Sarana pendukung (Container, Depo, Trucking)
8. Harga
9. Akurasi informasi yang diberikan
10. Layanan Premium dengan jaminan kepastian (SPIL PRIME)

General

37

3 dari 10 point tersedia menunjukkan prioritas utama customer.