|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.Dokumen** : SOP/MKT/02 | **STANDARD OPERATING PROCEDURE** | **NAMA PERUSAHAAN** |
| **Tgl Berlaku** : 1 Mei 2016 |
| **Status Revisi** : 00 | **PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN** |
| **Halaman** : 1/1 | **Departemen** **: HUMAS** |

**1. TUJUAN**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan perusahaan.

2**. CAKUPAN**

Kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan perusahaan.

**3. DEFINISI**

CS = Customer Service

MKT = Marketing

Mgr MKT = Manager Marketing

**4. DOKUMEN**

Form Survey Kepuasan Pelanggan

Form Laporan Keluhan Pelanggan

Form Analisa Bulanan Survey Kepuasan Pelanggan

Form Perbandingan Kepuasan Pelanggan

**5. RINCIAN PROSEDUR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **KEGIATAN** | **TANGGUNG JAWAB** |
| 5.1  5.2  5.3  5.4  5.5  5.6 | Memberikan Form Survey Kepuasan Pelanggan dan mintalah pelanggan mengisinya. Apabila pelanggan keberatan untuk mengisi sendiri, bantulah pelanggan mengisi form dengan metode wawancara.  Mengumpulkan setiap formulir komentar pelanggan yang telah diisi.  Masukkan data komentar pelanggan dan hitung nilai rata-ratanya, laporkan kepada Mgr Humas untuk komentar pelanggan.  Membuat laporan bulanan.  Membandingkan analisa bulan berjalan dengan analisa bulan lalu, buat kesimpulan dan laporkan kepada Mgr Terkait.  Apabila terdapat masalah, segera merujuk ke SOP Penanganan Keluhan Pelanggan. | Staf MKT  Staf CS, Staf MKT  Staf CS  Staf CS  Staf CS  Mgr MKT |