**2. PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

**1. Pengertian**

Kegiatan mencari tahu tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan

perusahaan.

**2. Subyek**

1. Staf Customer Service

2. Staf Marketing

3. Manager Marketing

**3. Kebijakan**

1. Pengukuran kepuasan pelanggan harus diadakan berkala.

2. Manager Humas bertanggung jawab terhadap pengukuran kepuasan pelanggan.

**4. Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROSES** | **TANGGUNG JAWAB** | **KETERANGAN** |
| Begin  Memberikan Form Survey Kepuasan Pelanggan  Mengumpulkan formulir yang telah diisi  Memasukkan data komentar pelanggan  Membuat laporan bulanan  End  Apabila terdapat masalah, segera merujuk ke SOP Penanganan Keluhan Pelanggan  Membandingkan analisa bulan lalu | Staf MKT | * Memberikan Form Survey Kepuasan Pelanggan dan mintalah pelanggan mengisinya. Apabila pelanggan keberatan untuk mengisi sendiri, bantulah pelanggan mengisi form dengan metode wawancara. |
| Staf MKT, Staf CS | * Mengumpulkan setiap formulir komentar pelanggan yang telah diisi. |
| Staf CS | * 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. |
| Manager MKT | * Apabila terdapat masalah, segera merujuk ke SOP Penanganan Keluhan Pelanggan. |