



Honda Mugen

PT.Mitrausaha Gentaniaga

Pasar Minggu : Jl.Raya Pasar Minggu No.10, Jakarta 12740

Telp : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel

Fax : (021) 7973834

Puri Kembangan : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel

Fax : (021) 5835 7941 Showroom – (021) 5835 7942 Bengkel

[http : //www.hondamugen.co.id](http://www.hondamugen.co.id)

Judul : Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Prosedur Kerja

No Dokumen : 004-PRO-CC	Tanggal : 07-02-2018	Dibuat oleh : Spv. CC
No Revisi : 02	Halaman : 1/1	Diketahui oleh : Q M R
		Disetujui oleh : Direksi

AKTIVITAS	CATATAN MUTU	KETERANGAN
<p>Mulai</p> <p>↓</p> <p>Staff Customer Care</p> <p>Identifikasi pelanggan yang akan disurvei</p> <p>↓</p> <p>Staff Customer Care</p> <p>Melakukan survey kepuasan pelanggan secara online / melalui tab</p> <p>↓</p> <p>Spv. Customer Care</p> <p>Tabulasi, evaluasi dan analisa hasil survey kepuasan pelanggan</p> <p>↓</p> <p>Spv. Customer Care</p> <p>Laporkan ke Top Management dan infokan hasil survey ke pihak-pihak terkait untuk dilakukan perbaikan</p> <p>↓</p> <p>Selesai</p>	<p>Survey Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Sample diambil secara random dari customer sales dan service dengan jumlah sample sesuai kebutuhan.</p> <p>Survey dilakukan 4 kali dalam setahun selama 1 bulan.</p> <p>Media pelaporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan kepada Top Management melalui meeting Tinjauan Manajemen.</p> <p>Sedangkan untuk hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang perlu ditindaklanjuti oleh departemen lain, maka Supervisor Customer Care memberikan rangkuman hasil penilaian pelanggan kepada pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti.</p>