
	<b>PROTAP</b> Survey Kepuasan Pelanggan	No : PDMT03
		Revisi : 00
		Berlaku: 29 OCT 2021
		Paraf : 

**1 Tujuan**

Protap ini disusun sebagai pedoman yang jelas dan tegas terhadap tata cara survey kepuasan pelanggan.

**2 Cakupan**

Cakupan Protap mulai persiapan internal hingga melakukan survey kepuasan pelanggan.

**3 Penanggung Jawab**

Penanggung jawab Protap ini adalah Manajer SBU DME.

**4 Prosedur**

4.1 *Marketing Management* melakukan persiapan internal departemen untuk melakukan survey kepuasan pelanggan antara lain : penentuan metode survey, sampel yang akan disurvei, tujuan survey dan parameter survey.

4.2 Metode survey dapat meliputi :

4.2.1 Wawancara langsung

4.2.2 Wawancara dengan telepon

4.2.3 Kuesioner hardcopy maupun softcopy by email

4.3 *Marketing Management* melakukan evaluasi dan pembaharuan (bila perlu) kuesioner yang ada untuk memastikan kesesuaiannya terhadap parameter yang diukur dan sasaran pengukuran.

4.4 *Marketing Management* melakukan analisa terhadap hasil survey dan melaporkan ke Manajemen melalui mekanisme tinjauan manajemen.

4.5 Menggunakan form Survey Kepuasan Pelanggan untuk survey sampai tahap toko / outlet / distributor dan form Kuisisioner Kepuasan Pelanggan untuk survey pelanggan end user.

**5 Lampiran**

5.1 Database Pelanggan

5.2 Form Survey Kepuasan Pelanggan

**6 Catatan Perubahan**



Revisi	Berlaku	Perubahan
00	29 OCT 2021	Terbitan Pertama

**7 Tinjauan Ulang**

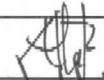

Protap ini akan ditinjau ulang setiap 2 (dua) tahun atau kurang jika perlu oleh Manajer SBU DME dan Manajer Pemastian Mutu.

**8 Distribusi**

Salinan Protap ini secara umum didistribusikan ke Bidang SBU DME.

	<b>PROTAP</b> Survey Kepuasan Pelanggan	No : PDMT03
		Revisi : 00
		Berlaku : 29 OCT 2021
		Paraf : 

### 9 Pengesahan

Keterangan	Jabatan	Kode Bidang	Tanda tangan	Tanggal
Disusun Oleh	Supervisor Marketing DME	DM		20 Okt 2021
Diperiksa Oleh	Asman Marketing DME	DM		29 Okt 2021
Disetujui Oleh	Manajer SBU DME	DM		29 Okt 2021
	Manajer Pemastian Mutu	PM		29 Okt 2021

### 10 Tinjauan

No.	Peninjau	Tgl. Tinjauan	Tanda tangan	Rekomendasi
1	Manajer SBU DME			
	Manajer Pemastian Mutu			
2	Manajer SBU DME			
	Manajer Pemastian Mutu			