

LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Manufacture : Jl. Industri III No. 5, Utama, Cimahi
Showroom : Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum, Baros, Cimahi
Phone : (022) 6031900
Website : www.chitose.id

PROSEDUR

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen : MKT.P.4

Revisi : 6

Tgl.Efektif : 21 Juli 2025

PENYUSUN

YANG MENYETUJUI

Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
Taufik M.	Brand & Market Research		Shinta S.	Manager Marketing	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

1.

DISTRIBUSI SALINAN TERKENDALI MELALUI PORTAL CHITOSE

www.portal.chitose-indonesia.com

	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Asst Mkt Mgr	4	MKT. Director	20 Okt 2015
		Asst Mkt Mgr	5	MKT. Director	27 Nov 2017
		Ka Bag Mkt	6	MKT Mgr	21 Juli 2025

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur kegiatan survey kepuasan pelanggan hingga evaluasi hasil survey kepuasan pelanggan.

2. TUJUAN

- 2.1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan
- 2.2. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan kualitas produk dan layanan
- 2.3. Mengetahui preferensi pasar
- 2.4. Mengevaluasi kinerja karyawan
- 2.5. Membantu pengambilan keputusan bisnis

3. DEFINISI

3.1. Kepuasan Pelanggan

Adalah tingkat pemenuhan kebutuhan pelanggan terhadap produk maupun pelayanan.

3.2. Metode

Adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan pertanyaan lisan serta tulisan untuk mendapatkan data yang diperlukan,

3.3. Responden

Adalah pihak konsumen atau user yang dimintai pendapatnya mengenai suatu hal.

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan harus dilaksanakan berkala minimal dua kali dalam setahun atau setelah peristiwa – peristiwa penting seperti launching produk baru, kenaikan harga, ketika terdapat event pameran, dll
- 4.2. Metode ditetapkan untuk mengukur kepuasan pelanggan ini adalah metode survei dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau melalui telepon kepada pelanggan untuk mengetahui respon mereka terhadap kinerja perusahaan menggunakan marketing mix 4P mencakup :
 - 4.2.1 *Product*
 - 4.2.2 *Place*
 - 4.2.3 *Promotion*
 - 4.2.4 *Place*
- 4.3 Hasil dari pengukuran kepuasan pelanggan harus disampaikan kepada BOD dalam waktu maksimal 1 (satu) bulan sejak seluruh questioner di terima dari distributor / responden.
- 4.4 Kriteria responden adalah sebagai berikut :
 - 4.4.1 Konsumen chitose (sudah pernah beli maupun repeat order)
 - 4.4.2 Konsumen yang mengetahui produk chitose
 - 4.4.3 Pengguna (user) produk chitose
- 4.5 End-Customer dengan peringkat 10 teratas (top 10 customer) harus diikutsertakan pada survey sebagai responden.
- 4.6 Rumus yang digunakan apabila ukuran populasi (N) diketahui
Rumus: $n = N / (1 + Ne^2)$
n = ukuran sampel
N = ukuran populasi

	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Asst Mkt Mgr	4	MKT. Director	20 Okt 2015
		Asst Mkt Mgr	5	MKT. Director	27 Nov 2017
		Ka Bag Mkt	6	MKT Mgr	21 Juli 2025

e = tingkat kesalahan yang ditoleransi (error margin), biasanya dinyatakan dalam persentase. Misalnya, jika tingkat kesalahan yang diinginkan adalah 5%, maka e = 0.05.

Contoh: Jika populasi (N) = 1000 dan tingkat kesalahan yang diinginkan (e) = 0.05 (5%), maka:

$$n = 1000 / (1 + 1000 * 0.05^2)$$

$$n = 1000 / (1 + 1000 * 0.0025)$$

$$n = 1000 / (1 + 2.5)$$

$$n = 1000 / 3.5$$

$$n = 285.71, \text{ dibulatkan menjadi } 286$$

5. TANGGUNG JAWAB

5.1. Marketing Manager

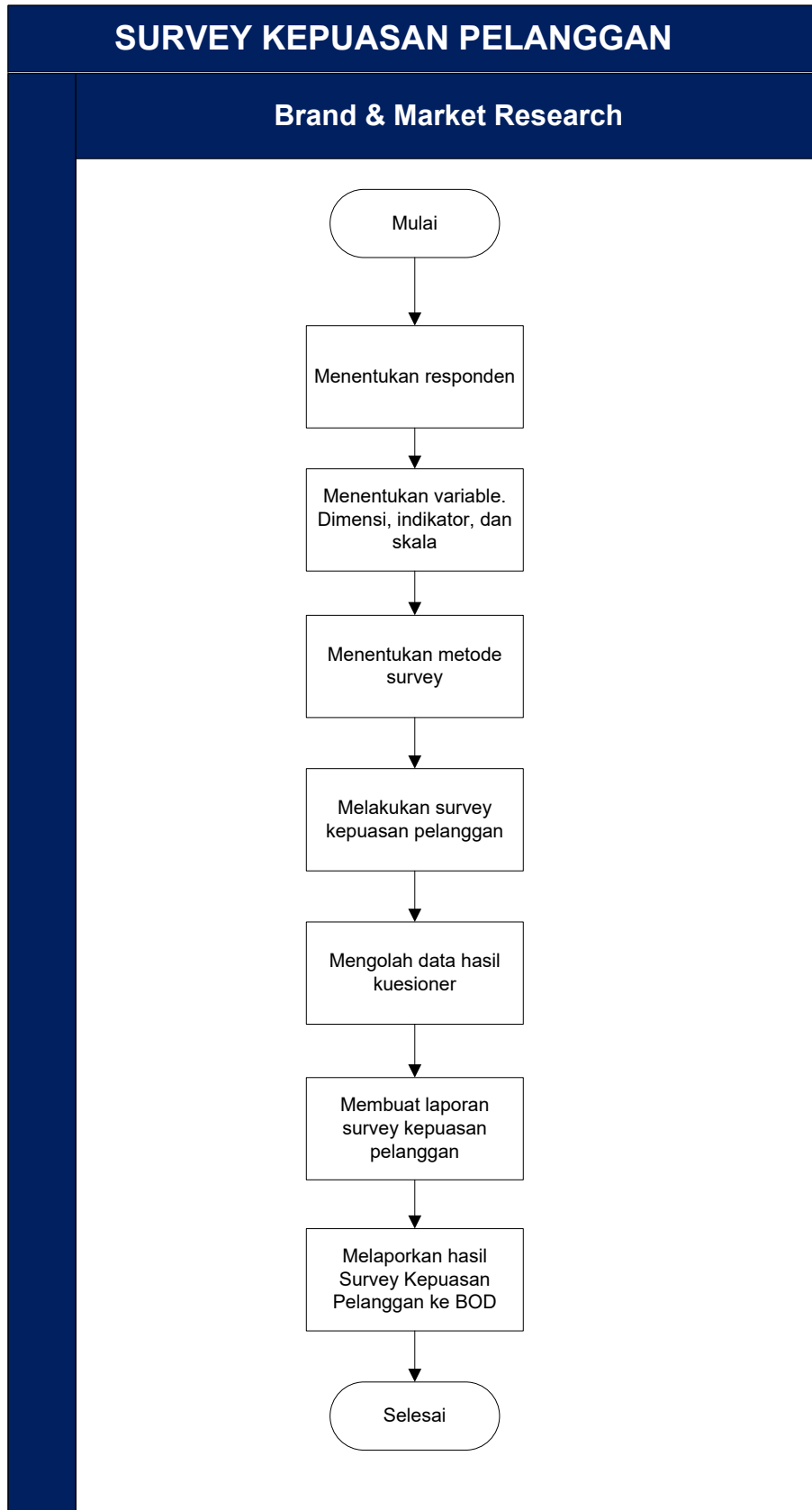
- 5.1.1. Merencanakan pengukuran kepuasan pelanggan
- 5.1.2. Mengkoordinasikan pelaksanaan kepuasan pelanggan
- 5.1.3. Menetapkan tindak lanjut atas hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- 5.1.4. Pelaksanaan tindak lanjut hasil pengukuran kepuasan pelanggan.

5.2. MKT Brand & Market Research

- 5.2.1. Mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang efektif untuk pengukuran
- 5.2.2. Mengidentifikasi parameter kepuasan pelanggan
- 5.2.3. Menetapkan metode survey
- 5.2.4. Pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan
- 5.2.5. Mengolah data hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- 5.2.6. Memberikan masukan untuk tindak lanjut pengukuran.

	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Asst Mkt Mgr	4	MKT. Director	20 Okt 2015
		Asst Mkt Mgr	5	MKT. Director	27 Nov 2017
		Ka Bag Mkt	6	MKT Mgr	21 Juli 2025

6. DIAGRAM PROSES



	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Asst Mkt Mgr	4	MKT. Director	20 Okt 2015
		Asst Mkt Mgr	5	MKT. Director	27 Nov 2017
		Ka Bag Mkt	6	MKT Mgr	21 Juli 2025

7. Prosedur Detail (Penjelasan Diagram Proses Secara Lengkap)

Penjelasan Detail	PIC	Indikator Kinerja
7.1. Menentukan responden	<i>Brand&Market Research</i>	
7.2. Menentukan variable, dimensi, indikator, dan skala	<i>Brand&Market Research</i>	
7.3. Menentukan metode survey	<i>Brand&Market Research</i>	
7.4. Melakukan Survey Kepuasan Pelanggan	<i>Brand&Market Research</i>	
7.5. Mengolah data hasil kuesioner	<i>Brand&Market Research</i>	
7.6. Membuat laporan survey kepuasan pelanggan	<i>Brand&Market Research</i>	
7.7. Melaporkan hasil survey kepuasan pelanggan ke BOD	<i>Brand&Market Research</i>	H+30 setelah questioner diterima responden

	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Asst Mkt Mgr	4	MKT. Director	20 Okt 2015
		Asst Mkt Mgr	5	MKT. Director	27 Nov 2017
		Ka Bag Mkt	6	MKT Mgr	21 Juli 2025

8. KETENTUAN KHUSUS

-

9. RECORD

9.1. Data survey / Questioner

9.2. Hasil Questioner Customer Satisfaction

10. LAMPIRAN

-

11. REFERENSI

ISO-9001:2015, Element : 9.1.2 Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*)
Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT. CINT.

11.3. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik