



	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
Quality Management	Asst.Mgr Marketing	△ <sub>2</sub>	Director	24 Januari 2017
System Planning	Mgr Marketing	△ <sub>3</sub>	Director	28 Februari 2018
	Mgr Marketing	△ <sub>4</sub>	Director	5 Januari 2019

### 1. Keluhan Pelanggan

$$\text{Persentase Keluhan Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Produk service}}{\text{Jumlah Penjualan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Keluhan Pelanggan} = \frac{213}{1.066.168} = 0.02\%$$

Presentase keluhan pelanggan sebesar 0,02%, masih berada di bawah target yaitu 0,03%.

Tindakan peningkatan pelayanan yang dilakukan adalah:

- Terus berkoordinasi dengan pihak internal terkait keluhan pelanggan agar keluhan pelanggan yang sama tidak terjadi di kemudian hari.
- Menampung keluhan dari pelanggan baik terhadap kualitas produk, pelayanan, saluran distribusi, dan yang lainnya
- Meneruskan keluhan pelanggan pada bagian terkait
- Menindaklanjuti dan melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap keluhan pelanggan