

1. Keluhan Pelanggan

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

$$\text{Persentase Keluhan Pelanggan} = \frac{327}{1.272.672} = 0,03\%$$

Persentase keluhan pelanggan sebesar 0,03%, masih berada di batas sesuai target yaitu 0,03%.

Tindakan perbaikan 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, promosi, saluran distribusi, dan yang lainnya
- Meneruskan keluhan pelanggan pada bagian terkait
- Menindaklanjuti dan melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap keluhan pelanggan