

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Apa itu SKP ?

Survei kepuasan pelanggan merupakan bentuk komitmen dari sebuah perusahaan dalam menjalani bisnis dengan prinsip customer service oriented. Adanya revolusi industri 4.0 membuat banyak perusahaan yang bergerak berdasarkan data atau umumnya disebut data driven decision making atau data driven policy sehingga perencanaan dan kebijakan yang dilakukan perusahaan dapat menyesuaikan antara kondisi faktual dan kondisi ideal lapangan bisnis. Adanya survei tidak hanya memetakan terkait evaluasi yang didapatkan dari responden yang merupakan pelanggan bisnis, namun bisa menjadi menjadi perencanaan pengembangan bisnis kedepannya.

Tujuan

- Mengetahui Kualitas Produk
- Evaluasi Terhadap Produk
- Penilaian Penjualan Perusahaan
- Kemampuan Pesaing/Kompetitor

Alur Proses

- Penyusunan Kerangka Sampling & Atribut kuesioner
- Persiapan pengumpulan data lapangan (pemahaman instrumen, penentuan personil, coaching, penyediaan aplikasi dan dashboard survei)
- Pengumpulan data (Primer & Sekunder)
- Pengolahan dan Analisis Data
- Penyusunan Laporan & Penyampaian Hasil Survei

Manfaat

- Perusahaan dapat mendapatkan nilai kepuasan pelanggan yang kemudian nilai tersebut dapat ditindaklanjuti dalam bentuk Action Plan
- Perusahaan dapat mendapatkan nilai keterikatan pelanggan
- Perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek layanan yang sudah dinilai baik oleh pelanggan dan aspek lainnya yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya
- Perusahaan dapat mengetahui keluhan pelanggan selama ini saat menerima pelayanan dan usulannya untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

Dasar Penyusunan Atribut Pengukuran

- **Tangible:** Penampilan dan ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan personil dan sarana komunikasi
- **Empathy:** Kemampuan memberi perhatian secara individual dan rasa peduli terhadap kebutuhan pelanggan
- **Responsiveness:** Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pelanggan, yang antara lain
- **Reliability:** Kemampuan melaksanakan pelayanan jasa sebagaimana yang dijanjikan kepada pelanggan dengan tepat dan terpercaya
- **Assurance:** Kemampuan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa terjamin (bebas risiko)

