

## Angket Kepuasan Penanganan Keluhan Nasabah

### Satisfaction Questionnaire Customer Complaint Handling

Harap lengkapi angket dibawah ini sehubungan dengan pelayanan kami atas keluhan anda.  
*Please complete the following questionnaire regarding your satisfaction of our services at the time of your complaint.*

NO.	PERTANYAAN / QUESTIONNAIRE	SANGAT TIDAK MEMUASKAN	TIDAK MEMUASKAN	NETRAL	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN
		VERY DISSATISFIED	DISSATISFIED	NEUTRAL	SATISFIED	VERY SATTISFIED
1	Apakah anda puas dengan pelayanan staf kami dalam menerima keluhan anda? <i>Are you satisfied with the service of our staff in receiving your complaint?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Apakah anda puas dengan keramahan staf kami saat menangani keluhan anda? <i>Are you satisfied with the friendliness of our staff when handling your complaint?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Apakah anda puas dengan pemahaman staf kami atas isi keluhan anda? <i>Are you satisfied with the level of understanding of our staff to the intent of your complaint?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Apakah anda puas dengan kecepatan staf kami saat menangani keluhan anda? <i>Are you satisfied with the speed of our staff when handling your complaint?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Apakah anda puas terhadap penyelesaian keluhan secara keseluruhan? <i>Are you satisfied with the overall complaint resolution?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Apakah anda puas dengan solusi yang diberikan oleh kami? <i>Are you satifsied with the solution provided by us?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Harap tuliskan nama staf dan nama tempat ; Divisi/Cabang/Cabang Pembantu yang terkait dengan keluhan anda.  
*Please write down our staff and our office name ; Headoffice/Branch/Sub Branch related your complaint.*

Nama / *Name* :

Tempat / *Place* :

Harap tuliskan nama staf dan nama tempat ; Divisi/Cabang/Cabang Pembantu yang menerima keluhan anda.  
*Please write down our staff and our office name ; Headoffice/Branch/Sub Branch who handle your complaint.*

Nama / *Name* :

Tempat / *Place* :

Harap tuliskan informasi lengkap atas keluhan Anda  
*Please write down the detail of your complaint*

Kritik & Saran :  
*Critic & Suggest* :

Tanda Tangan / *Sign*

Nama / *Name*

Tanggal / *Date* :

Terima kasih telah membantu kami untuk meningkatkan pemberian pelayanan kami kepada anda  
*Thank you for assisting us in providing better service to you*